



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 633 del 27/03/2023

Il Direttore generale dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana dott. Francesco Benazzi, nominato con D.P.G.R. n. 21 del 26 febbraio 2021, coadiuvato da:

Direttore amministrativo	- Mangione Patrizia
Direttore sanitario	- Formentini Stefano
Direttore dei servizi socio-sanitari	- Rigoli Roberto

ha adottato la presente deliberazione:

OGGETTO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITA' COLLEGATE A SUPPORTO DELL'ATTIVITA' DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2 DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI, SUDDIVISA IN TRE LOTTI. INDIZIONE DELLA PROCEDURA, APPROVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA, NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DETERMINAZIONI CONSEGUENTI.

OGGETTO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITA' COLLEGATE A SUPPORTO DELL'ATTIVITA' DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2 DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI, SUDDIVISA IN TRE LOTTI. INDIZIONE DELLA PROCEDURA, APPROVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA, NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DETERMINAZIONI CONSEGUENTI.

Il Dirigente proponente, Dott. Giuseppe Magliocca, Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, Responsabile del Procedimento, verificata la compatibilità con le norme nazionali, regionali ed i regolamenti vigenti in materia, relaziona al Direttore Generale quanto di seguito riportato.

Premesso che:

con deliberazione del Direttore Generale n. 584 del 31/03/2022, questa Amministrazione ha approvato il "Programma dei contratti relativi alle procedure di acquisto di beni e servizi da avviare nel corso degli anni 2022/2023" e, nell'ambito di tale programmazione, è stata prevista anche la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 della Regione Veneto (codice CUI S03084880263201900058);

a seguito dell'unificazione delle tre ex ULSS 7, 8 e 9, si è reso necessario rendere omogenei, su tutto il territorio provinciale, i servizi di gestione amministrativa delle attività di front end e attività collegate, che erano già esternalizzati e che venivano gestiti con modalità differenti da parte delle tre ex Aziende ULSS 7, 8 e 9: il tutto, riorganizzando contestualmente l'assetto aziendale anche internamente, al fine di garantire un maggior efficientamento del sistema;

pertanto, a seguito della ridetta riunificazione, con deliberazione del Direttore Generale n. 1525 del 10/08/2017 è stato disposto, tra l'altro, di nominare un gruppo di lavoro con il compito di redigere la documentazione per l'espletamento di una nuova gara a livello provinciale, relativa ai servizi di gestione amministrativa delle attività di front end per l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana;

successivamente, con nota protocollo n. 184553 del 17/10/2017, tenuto conto della complessità della materia trattata e dell'impatto sull'organizzazione aziendale, tale gruppo di lavoro è stato integrato con ulteriore personale esperto;

conseguentemente, con nota protocollo n. 164184 del 06/09/2019, è stata trasmessa al Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto la richiesta di autorizzazione alla CRITE (Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia) per l'espletamento della "procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-sanitaria ULSS 2 Marca trevigiana per il periodo di 36 mesi, con facoltà di rinnovo per ulteriori 24 mesi";

la documentazione progettuale prevedeva l'espletamento di procedura aperta 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, suddivisa in 4 lotti:

- Lotto 1 - servizio di call e contact center e agende;
- Lotto 2 - servizi di front end e attività collegate – distretto di Treviso (nord e sud);
- Lotto 3 - servizi di front end e attività collegate – distretti di Asolo e Pieve di Soligo;
- Lotto 4 - servizi interdistrettuali;

con nota acquisita al protocollo generale con n. 228568 del 10/12/2019, è pervenuto il parere favorevole espresso dalla CRITE nella seduta del 26 novembre 2019.

A seguito della pandemia legata al Covid-19, è stato doveroso prendere atto del mutato scenario derivante dall'emergenza sanitaria che ha comportato la necessità di rivalutare alcuni aspetti sulla modalità di erogazione del complessivo servizio di front end a favore dell'utenza a livello provinciale, tenendo in considerazione le diverse modalità organizzative ed operative con cui, come registratosi durante la fase pandemica, tutta una serie di attività gestibili con il front end possono essere più efficacemente erogate dall'Azienda e tenendo parimenti in considerazione le differenti modalità con cui, come parimenti registratosi durante la fase pandemica, la stessa utenza richiede l'erogazione dei servizi. In particolare è stata avvertita l'esigenza che l'attività di front end sia erogata per il tramite di personale operativo in loco e dedicato in via esclusiva al servizio, da gestire anche ma non esclusivamente attraverso le funzionalità della telecomunicazione e da gestire contestualmente alle attività di gestione delle prenotazioni di prestazioni sanitarie (a carico del servizio sanitario nazionale o erogate in regime di libera professione) e gestione agende, gestione cassa, gestione dell'accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali, gestione dei punti di accettazione ambulatoriale e presa in carico, gestione del supporto ufficio relazioni con il pubblico, gestione assistenza protesica e attività formative universitarie.

Si è ritenuto pertanto necessario procedere ad una revisione del Capitolato Speciale d'Appalto, individuando altresì, con deliberazione del Direttore Generale n. 1269 del 30/07/2020, uno specifico gruppo di lavoro per adeguare la documentazione già predisposta, tenendo conto delle novità intervenute.

In data 08/02/2021 è stato pubblicato nell'apposita area del sito aziendale, un avviso di consultazione preliminare di mercato, al fine di raccogliere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti di carattere tecnico utili alla preparazione del procedimento selettivo e per una più compiuta conoscenza del mercato e alla scadenza del 18/02/2021, sono pervenute alcune osservazioni e suggerimenti di carattere tecnico, utili alla preparazione del procedimento;

la documentazione di gara rivista e aggiornata, è stata quindi trasmessa nuovamente, con nota protocollo n. 38216 del 26/02/2021, al Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto, al fine di chiedere la necessaria autorizzazione alla CRITE (Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia);

la revisione della documentazione di gara ha comportato, tra l'altro, la suddivisione dell'affidamento in tre lotti:

- Lotto 1 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud;
- Lotto 2 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo;
- Lotto 3 - servizi di front end e back office interdistrettuali;

si precisa, inoltre, che trattandosi di appalto di servizi ad alta intensità di manodopera, i documenti di gara, allegati quale parte integrante del presente atto, prevedono apposita clausola sociale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 50, d.lgs. 50/2016 s.m.i.;

contestualmente, nella stessa sede, è stata chiesta l'autorizzazione per l'adesione alla convenzione Consip per la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche evolute e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni al fine di migliorare la governance dei servizi di interazione e accoglienza dell'utenza, a supporto delle attività di front end di cui trattasi;

la CRITE nella seduta del 07 giugno 2021 ha espresso parere favorevole, di cui alla nota acquisita al protocollo generale dell'Azienda con n. 114483 del 17/06/2021, agli atti, per la procedura di gestione dei servizi front end e attività collegate, con alcune ulteriori indicazioni, tra le quali quella di *"[...]non ricomprendere nell'appalto le attività non configurabili come servizi autonomi e che prevedano la presenza di personale stabilmente nella struttura e caratterizzato da competenze correlate e definite, evitando ogni forma di compresenza tra personale dipendente e personale in appalto nell'espletamento delle medesime attività [...]"*;

nella seduta del 09 luglio 2021 la CRITE ha inoltre espresso parere favorevole, con nota acquisita al protocollo generale dell'Azienda con n. 134724 del 20/07/2021, per l'adesione alla convenzione Consip per la fornitura di servizi di telefonia fissa in favore delle Pubbliche Amministrazioni "Telefonia Fissa 5", per il periodo consentito dalla convenzione;

al fine di ottemperare alle prescrizioni della CRITE, si è reso necessario individuare la nomina di un nuovo Gruppo di governo, formalizzata con nota prot. 12187 del 24/01/2022 e successiva integrazione prot. 24065 del 09/02/22, con il compito, tra l'altro, di verificare l'eventuale riorganizzazione dei servizi già esternalizzati che potrebbero consentire una riallocazione più efficiente delle risorse e rispondere al fabbisogno espresso, predisponendo a tal fine dei progetti di internalizzazione del personale;

conseguentemente, sono stati rivisitati alcuni processi erogativi oggetto della presente procedura e predisposti due progetti di internalizzazione di attività in ossequio alle prescrizioni della CRITE, trasmessi alla stessa con nota prot. 104623 del 31/05/2022 e nota prot. 222235 del 30/11/2022;

la CRITE ha esaminato le richieste nella seduta del 07/03/2023;

nel frattempo, con Deliberazione del Direttore Generale n. 398 del 03/03/2022 si è provveduto ad affidare il servizio di gestione documentale dell'Azienda e con Deliberazione del Direttore Generale n. 519 del 10/03/2023 si è provveduto ad affidare i servizi a supporto delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione. Trattasi di procedure espletate sulla base di specifiche autorizzazioni della CRITE e aventi ad oggetto servizi inizialmente inclusi nei previgenti contratti di front end, processi separati dal front end a seguito delle revisioni organizzative come sopra argomentato;

è, inoltre, stata pubblicata una specifica consultazione preliminare di mercato, in esito alla quale sono pervenuti alcuni contributi per i quali si è reso necessario effettuare alcuni approfondimenti e di cui si è tenuto conto nella stesura della documentazione definitiva;

nel mentre, con nota prot. n. 38428 del 27/02/2023 acquisita agli atti, il Servizio Prevenzione e Protezione ha trasmesso il DUVRI, dal quale risulta che i costi annuali della sicurezza per rischi da interferenze a carico dell'Amministrazione, sono stati così quantificati:

- Lotto 1 "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud" - Euro 3.200,00 (Iva 22% esclusa);
- Lotto 2 "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo" - Euro 3.200,00 (Iva 22% esclusa);
- Lotto 3 "servizi di front end e back office interdistrettuali" - Euro 600,00 (Iva 22% esclusa);

pari a complessivi Euro 21.000,00 (Iva 22% esclusa) = Euro 25.620,00 (iva 22% inclusa) per il periodo di 36 mesi;

i documenti di gara, conformi al Bando tipo n. 1/2021 – approvato dall’Autorità Nazionale Anticorruzione con deliberazione n. 773 del 24/11/2021, pubblicata sulla G.U.R.I. n. 305 del 24/12/2021, e successivamente aggiornato con deliberazione n. 154 del 16/03/2022 e con deliberazione n. 332 del 20/07/2022, pubblicata sulla GURI n. 181 del 04/08/2022 – sono stati adeguati alle peculiarità organizzative dell’Azienda ULSS n. 2;

è stato predisposto, inoltre, apposito Bando di gara e relativo Estratto, da pubblicare come segue:

Bando

- sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea (GUUE);
- sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI);
- sul sito aziendale www.aulss2.veneto.it;

Estratto del Bando

- su due quotidiani a diffusione nazionale;
- su due quotidiani aventi particolare diffusione a livello locale;

questa Amministrazione ha aderito alla Convenzione tra Regione Veneto e Regione Lombardia per l’utilizzo di una piattaforma telematica (denominata SINTEL), mediante la quale vengono espletate le procedure di acquisto telematiche dell’Azienda ULSS n.2 Marca trevigiana;

per il servizio oggetto della presente procedura, è stato accertato che:

- non sussistono prezzi di riferimento OPRVE;
- non sussistono “prezzi di riferimento” fissati dall’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);
- non è ricompreso nell’elenco allegato al D.P.C.M. dell’11/07/2018;
- non risultano Convenzioni attive stipulate dalla Centrale di Committenza Regionale, né per il servizio si prevede di avviare procedure di gara centralizzate a livello regionale (cfr. d.G.R. 55 del 26.01.2023 e relativi allegati);
- non risultano Convenzioni attive stipulate da Consip SpA.

Si precisa a tale ultimo riguardo che per la tipologia e la struttura dell’appalto che l’Azienda intende aggiudicare ed in particolare per le specifiche modalità con cui è interesse dell’Azienda veder gestito il complessivo servizio di front end (che rappresenta la componente assolutamente prevalente dell’appalto e che comprende al suo interno anche le prestazioni, di carattere secondario, sostanzianti nei servizi di call e contact center) non vi è alcuna Convenzione attiva stipulata dalla Centrale di Committenza Regionale e/o da Consip avente ad oggetto una similare attività, evidenziandosi per completezza che la convenzione/quadro affidata da Consip s.p.a. “*per l’affidamento dei servizi di contact center in outsourcing 2 – lotto 1*”- convenzione/quadro comunque riguardante peculiari servizi (contact center in outsourcing, nonché servizi connessi comprensivi di quelli idonei al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa) in nessun modo assimilabili al complessivo servizio di front end che è oggetto di affidamento e che è così voluto dall’Azienda perché, con le essenziali caratteristiche anche organizzative delineate nel relativo capitolato speciale d’appalto, maggiormente risponde alle esigenze dell’Ente giusta quanto sopra indicato – risulta peraltro scaduta in data 31/12/2022 e non è stata rinnovata;

con note prot. nn. 54924-54927-54929-55508/2023, il Direttore dell’UOC Provveditorato ha chiesto, nelle more dell’espletamento della gara di cui trattasi, al fine di garantire la prosecuzione dei servizi senza soluzione di continuità, la disponibilità agli attuali affidatari a proseguire le attività fino al 31/03/2024, ad esclusione delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione, per le quali

è stata richiesta la disponibilità a proseguire fino al 30/06/2023, al fine di addivenire alla stipula del nuovo contratto a seguito dell'aggiudicazione di cui alla citata deliberazione n. 519 del 10/03/2023;

con note prot. nn. 44994-45003-45265/2023, acquisite agli atti, a seguito apposita richiesta, il Servizio Prevenzione e Protezione ha trasmesso le integrazioni ai DUVRI approvati con Deliberazioni del Direttore Generale nn. 943-944 del 20/05/2021;

con note acquisite al protocollo generale dell'Azienda ULSS n.2 Marca trevigiana rispettivamente per il Distretto di Treviso con n. 55610, di Asolo con n. 55942 e di Pieve di Soligo con n. 55941 del 22/03/2023, i fornitori sopra citati, hanno manifestato la propria disponibilità all'erogazione dei servizi di cui trattasi, il cui dettaglio è acquisito agli atti, fino al 31/03/2024 per gli importi riepilogati nella tabella a seguire:

Distretto	Importo complessivo IVA 22% esclusa	Fornitore
Treviso	€ 7.280.632,68	RTI Anthesys Soc. Coop.
Asolo	€ 4.387.049,16	Consorzio stabile Cento Orizzonti
Pieve di Soligo	€ 1.681.801,20	Consorzio stabile Cento Orizzonti

Tutto ciò premesso, si propone:

- di indire gara a procedura aperta, mediante la piattaforma telematica Sintel, messa a disposizione dalla Centrale di Committenza della Regione del Veneto, per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana, così come indicati negli atti di gara parte integrante del presente atto, per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi, per una spesa complessiva per il triennio, pari ad Euro 36.651.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 44.714.220,00 (IVA 22% compresa), così suddivisa:
 - Euro 36.630.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 44.688.600,00 (IVA 22% compresa), quale importo presunto per l'erogazione del servizio;
 - Euro 21.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 25.620,00 (IVA 22% compresa), quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta,da affidarsi, per singolo lotto, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i.;
- di dare atto che, ai sensi dell'art. 51 del d.lgs 50/2016 e s.m.i., sono stati previsti tre lotti e più precisamente:
 - Lotto n. 1: "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud" per un importo pari a Euro 18.403.202,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 22.451.906,44 (IVA 22% inclusa) di cui Euro 9.600,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 11.712,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;
 - Lotto n. 2: "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo" per un importo pari a Euro 15.196.798,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 18.540.093,56 (IVA 22% inclusa) di cui Euro 9.600,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 11.712,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;
 - Lotto n. 3: "servizi di front end e back office interdistrettuali" per un importo pari a Euro 3.051.000,00 = (IVA 22% esclusa) = Euro 3.722.220,00 (IVA 22% inclusa) di cui Euro 1.800,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 2.196,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi

della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;

- di approvare la documentazione da porre a base della nuova gara, di seguito elencata e parte integrante del presente provvedimento:
 - Progetto, ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, con i contenuti ivi previsti, comprensivi dei seguenti documenti:
 - Capitolato Speciale d'appalto completo di allegati tra i quali il DUVRI (Allegato 01);
 - Schema di Contratto (Allegato 02);
 - Bando di gara (Allegato 03);
 - Disciplinare di gara e relativi allegati (Allegato 04);
 - Schema Accordo per la nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (Allegato 05);
- di provvedere alla pubblicazione del Bando di gara e del relativo Estratto, come di seguito:

Bando

 - sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE);
 - sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI);
 - sul sito aziendale www.aulss2.veneto.it;

Estratto del Bando

 - su due quotidiani a diffusione nazionale;
 - su due quotidiani aventi particolare diffusione a livello locale;
- di prevedere il seguente quadro economico dell'appalto:

LOTTO - DESCRIZIONE	IMPORTO TRIENNALE (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RINNOVO 24 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO PROROGA TECNICA 6 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RELATIVO ALL'EVENTUALE OPZIONE QUANTITATIVA IVA DEL 20% (IVA 22% esclusa)	ONERI PER LA SICUREZZA DOVUTI A RISCHI DA INTERFERENZE (IVA 22% esclusa)	TOTALE VALORE MASSIMO DEL LOTTO, (IVA 22% esclusa)
LOTTO 1 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud	€ 18.393.602,00	€ 12.262.401,33	€ 3.065.600,33	€ 6.744.320,73	€ 21.120,00	€ 40.487.044,40
LOTTO 2 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo	€ 15.187.198,00	€ 10.124.798,67	€ 2.531.199,67	€ 5.568.639,27	€ 21.120,00	€ 33.432.955,60
LOTTO 3 - servizi di front end e back office interdistrettuali	€ 3.049.200,00	€ 2.032.800,00	€ 508.200,00	€ 1.118.040,00	€ 3.960,00	€ 6.712.200,00
TOTALE	€ 36.630.000,00	€ 24.420.000,00	€ 6.105.000,00	€ 13.431.000,00	€ 46.200,00	€ 80.632.200,00

- di delegare il Direttore dell'UOC Provveditorato all'adozione di tutti gli atti conseguenti la presente Deliberazione, ivi compresa la firma dei Bandi e dell'Estratto del Bando e degli eventuali provvedimenti di esclusione dei concorrenti, nonché alla firma dei contratti, ed alla sottoscrizione degli accordi per la nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679;
- di nominare, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., quale Responsabile Unico del Procedimento, per il servizio di cui trattasi, il Dott. Giuseppe Magliocca - Direttore dell'UOC Provveditorato, in possesso dei requisiti necessari;
- di rinviare la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto all'atto dell'adozione del provvedimento di aggiudicazione della procedura;
- di individuare il Seggio di Gara deputato allo svolgimento delle attività descritte nel Disciplinare, composto dal Direttore dell'UOC Provveditorato e da due funzionari in servizio presso l'UOC Provveditorato;
- di rinviare la nomina della Commissione Giudicatrice a dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, con successivo provvedimento, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- che questa Amministrazione si riservi la facoltà di revocare od annullare totalmente, o anche parzialmente, la procedura, mediante invio di apposita nota senza che l'Operatore Economico partecipante/offerdente possa avanzare alcuna pretesa di compenso/indennizzo per le spese sostenute, nei casi di seguito riportati:
 - qualora nel corso della presente procedura di gara venisse attivata, relativamente alla categoria merceologica del servizio di cui trattasi, una Convenzione stipulata dalla Centrale di Committenza Regionale e/o da Consip S.p.A.;
 - per mutate esigenze anche organizzative della Stazione Appaltante;
- di prevedere che l'accantonamento delle somme previste all'art. 113 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i., venga effettuato in sede di chiusura del bilancio tenuto conto dei criteri e delle modalità stabilite dal relativo regolamento aziendale in corso di definizione;
- di proseguire, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara a livello provinciale di cui trattasi, l'erogazione dei servizi di front end, avvalendosi degli attuali fornitori e al fine di continuare a garantire servizi di supporto ritenuti necessari per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per un costo complessivo di € 13.357.183,04 = più IVA al 22%, costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI compresi, per un importo complessivo di Euro 16.295.763,30 = IVA al 22% inclusa, fino al 31/03/2024, ad eccezione dei servizi a supporto delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione, per i quali viene disposta la prosecuzione fino al 30/06/2023 al fine di consentire la stipula del contratto aggiudicato con Deliberazione del Direttore Generale n. 519 del 10/03/2023;
- di nominare, per i tre contratti dei servizi di cui al punto precedente, quale Responsabile Unico del Procedimento, il dr Giuseppe Magliocca, Direttore della UOC Provveditorato, e quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto, il dr Fiorenzo Roma, Direttore della UOC Servizi Amministrativi di Ospedale, in possesso dei requisiti necessari.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la suesposta relazione;

CONDIVISE le motivazioni in essa indicate e fatta propria la proposta del succitato Dirigente proponente;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore amministrativo, sanitario e dei servizi socio-sanitari, per le parti di rispettiva competenza;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa e qui puntualmente richiamate:

- 1) di indire gara a procedura aperta, mediante la piattaforma telematica Sintel, messa a disposizione dalla Centrale di Committenza della Regione del Veneto, per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana, così come indicati negli atti di gara parte integrante del presente atto, per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi, per una spesa complessiva per il triennio, pari ad Euro 36.651.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 44.714.220,00 (IVA 22% compresa), così suddivisa:
 - Euro 36.630.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 44.688.600,00 (IVA 22% compresa), quale importo presunto per l'erogazione del servizio;
 - Euro 21.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 25.620,00 (IVA 22% compresa), quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;da affidarsi, per singolo lotto, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i.;
- 2) di dare atto che, ai sensi dell'art. 51 del d.lgs 50/2016 e s.m.i., sono stati previsti tre lotti e più precisamente:
 - Lotto n. 1: "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud" per un importo pari a Euro 18.403.202,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 22.451.906,44 (IVA 22% inclusa) di cui Euro 9.600,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 11.712,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;
 - Lotto n. 2: "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo" per un importo pari a Euro 15.196.798,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 18.540.093,56 (IVA 22% inclusa) di cui Euro 9.600,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 11.712,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;
 - Lotto n. 3: "servizi di front end e back office interdistrettuali" per un importo pari a Euro 3.051.000,00 = (IVA 22% esclusa) = Euro 3.722.220,00 di cui Euro 1.800,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 2.196,00 (IVA 22% inclusa) quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI, non soggetti a ribasso d'asta;

- 3) di approvare la documentazione da porre a base della nuova gara, di seguito elencata e parte integrante del presente provvedimento:
- Progetto, ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, con i contenuti ivi previsti, comprensivi dei seguenti documenti:
 - Capitolato Speciale d'appalto completo di allegati tra i quali il DUVRI (Allegato 01);
 - Schema di Contratto (Allegato 02);
 - Bando di gara (Allegato 03);
 - Disciplinare di gara e relativi allegati (Allegato 04);
 - Schema Accordo per la nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (Allegato 05);

4) di prevedere il seguente quadro economico dell'appalto:

LOTTO - DESCRIZIONE	IMPORTO TRIENNALE (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RINNOVO 24 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO PROROGA TECNICA 6 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RELATIVO ALL'EVENTUALE OPZIONE QUANTITATIVA IVA DEL 20% (IVA 22% esclusa)	ONERI PER LA SICUREZZA DOVUTI A RISCHI DA INTERFERENZE (IVA 22% esclusa)	TOTALE VALORE MASSIMO DEL LOTTO, (IVA 22% esclusa)
LOTTO 1 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud	€ 18.393.602,00	€ 12.262.401,33	€ 3.065.600,33	€ 6.744.320,73	€ 21.120,00	€ 40.487.044,40
LOTTO 2 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo	€ 15.187.198,00	€ 10.124.798,67	€ 2.531.199,67	€ 5.568.639,27	€ 21.120,00	€ 33.432.955,60
LOTTO 3 - servizi di front end e back office interdirezionali	€ 3.049.200,00	€ 2.032.800,00	€ 508.200,00	€ 1.118.040,00	€ 3.960,00	€ 6.712.200,00
TOTALE	€ 36.630.000,00	€ 24.420.000,00	€ 6.105.000,00	€ 13.431.000,00	€ 46.200,00	€ 80.632.200,00

5) di incaricare l'UOC Provveditorato di far pubblicare il Bando integrale di indizione e di aggiudicazione di gara ed i relativi estratti:

Bando

- sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE);
- sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI);
- sul sito aziendale www.aulss2.veneto.it;

Estratto del Bando

- su due quotidiani a diffusione nazionale;
- su due quotidiani aventi particolare diffusione a livello locale;

- 6) di delegare il Direttore dell'UOC Provveditorato all'adozione di tutti gli atti conseguenti la presente Deliberazione, ivi compresa la firma dei Bandi e dell'Estratto del Bando e dell'eventuale provvedimento di esclusione dei concorrenti, nonché alla firma dei contratti, ed alla sottoscrizione degli accordi per la nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679;
- 7) di nominare, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., quale Responsabile Unico del Procedimento, per il servizio di cui trattasi, il Dott. Giuseppe Magliocca - Direttore dell'UOC Provveditorato, in possesso dei requisiti necessari;
- 8) di rinviare la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto all'atto dell'adozione del provvedimento di aggiudicazione della procedura;
- 9) di individuare il Seggio di Gara deputato allo svolgimento delle attività descritte nel Disciplinare, composto dal Direttore dell'UOC Provveditorato e da due funzionari in servizio presso l'UOC Provveditorato;
- 10) di rinviare la nomina della Commissione Giudicatrice a dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, con successivo provvedimento, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- 11) di dare atto che il costo complessivo a base d'asta del servizio, per 36 mesi, ammonta ad Euro 36.651.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 44.714.220,00 (IVA 22% inclusa) di cui € 21.000,00 (IVA 22% esclusa) = Euro 25.620,00 (IVA 22% inclusa), quale importo per costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI;
- 12) di prevedere, relativamente alle annualità sotto indicate, l'importo complessivo di Euro 44.714.220,00 = (IVA 22% inclusa), al conto di contabilità generale, dei rispettivi Bilanci di Esercizio, come segue:

Anno	Business Unit	Conto	Descrizione del conto	Importo Iva 22% inclusa	n. autorizzazione	C.O.
2024	SAN	EBA1741001	ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO ESTERNALIZZATI	€ 11.178.555,00	23-U02222 (pluriennale)	T011
2025	SAN			€ 14.904.740,00		T011
2026	SAN			€ 14.904.740,00		T011
2027	SAN			€ 3.726.185,00		T011

mediante corrispondente utilizzo del budget assegnato al centro ordinatore sul rispettivo conto del Bilancio Economico Preventivo dell'anno di riferimento;

- 13) di proseguire, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara a livello provinciale di cui trattasi, l'erogazione dei servizi di front end, avvalendosi degli attuali fornitori e al fine di continuare a garantire servizi di supporto ritenuti necessari per l'erogazione di prestazioni

sanitarie, per un costo complessivo di € 13.357.183,04 = più IVA al 22%, costi della sicurezza per rischi di interferenze legati al DUVRI compresi, per un importo complessivo di Euro 16.295.763,30 = IVA al 22% inclusa, fino al 31/03/2024, ad eccezione dei servizi a supporto delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione, per i quali viene disposta la prosecuzione fino al 30/06/2023 al fine di consentire la stipula del contratto aggiudicato con Deliberazione del Direttore Generale n. 519 del 10/03/2023;

- 14) di prevedere, quale importo per le prosecuzioni contrattuali per le attività di front end dei Distretti aziendali di Treviso (nord e sud), Distretto di Asolo e Distretto di Pieve di Soligo fino al 31/03/2024 di cui al precedente punto 13), la somma di € 16.295.763,30 =IVA 22% compresa, come sotto riportato:

Anno	Busin ess Unit	Conto	Descrizione del conto	Distretto	Importo Iva 22% inclusa	n. autorizzazione	C.O.
2023	SAN	EBA1741001	ALTRI SERVIZI NON SANITARI DA PRIVATO ESTERNALIZZATI	Treviso	€ 6.664.981,40	23-U02226 (pluriennale)	T011
2023	SAN			Asolo	€ 4.016.437,48	23-U02227 (pluriennale)	T011
2023	SAN			Pieve di Soligo	€ 1.540.403,60	23-U02228 (pluriennale)	T011
2024	SAN			Treviso	€ 2.221.660,47	-	T011
2024	SAN			Asolo	€ 1.338.812,49	-	T011
2024	SAN			Pieve di Soligo	€ 513.467,87	-	T011

mediante corrispondente utilizzo del budget assegnato al centro ordinatore sul rispettivo conto del Bilancio Economico Preventivo dell'anno di riferimento;

- 15) che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i. i CIG per gli affidamenti di cui al punto 13) sono i seguenti:

Distretto	Importo complessivo IVA 22% inclusa	Fornitore	CIG
Treviso	€ 8.886.641,86	RTI Anthesys Soc. Coop.	971453825D
Asolo	€ 5.355.249,98	Consorzio stabile Cento Orizzonti (P.IVA 03926200266)	9729745792
Pieve di Soligo	€ 2.053.871,46	Consorzio stabile Cento Orizzonti (P.IVA 03926200266)	97297793A2

- 16) di nominare, per i tre contratti dei servizi di cui al punto 13) del dispositivo, quale Responsabile Unico del Procedimento, il dr Giuseppe Magliocca, Direttore della UOC Provveditorato, e quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto, il dr Fiorenzo Roma, Direttore della UOC Servizi Amministrativi di Ospedale, in possesso dei requisiti necessari;

- 17) di prevedere la somma di € 4.000,00= IVA 22% compresa, per le spese di pubblicazione dell'indizione di gara, come segue:

Anno	Business Unit	Conto	Descrizione del conto	Importo Iva 22% inclusa	n. autorizzazione	C.O.
2023	SAN	EBA1742002	Altri Serv.Non San.Da Privato-Spese Pubbl.Tarie	4.000,00	23-U02229	T001

mediante corrispondente utilizzo del budget assegnato al centro ordinatore sul rispettivo conto del Bilancio Economico Preventivo, approvato con delibera del Direttore Generale n. 2561 del 30/12/2022;

- 18) di prevedere la somma di € 4.000,00= IVA 22% compresa, relativa all'anno 2024, per le spese di pubblicazione dell'esito di gara come segue:

Anno	Business Unit	Conto	Descrizione del conto	Importo Iva 22% inclusa	n. autorizzazione	C.O.
2024	SAN	EBA1742002	Altri Serv.Non San.Da Privato-Spese Pubbl.Tarie	4.000,00	23-U02229 (pluriennale)	T001

mediante corrispondente utilizzo del budget assegnato al centro ordinatore sul rispettivo conto del Bilancio Economico Preventivo dell'anno di riferimento;

- 19) di aver accertato che per il servizio di cui trattasi:
- non sussistono prezzi di riferimento OPRVE;
 - non sussistono "prezzi di riferimento" fissati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);
 - non è ricompreso nell'elenco allegato al D.P.C.M. dell'11/07/2018;
 - per la complessiva attività oggetto di affidamento non risultano Convenzioni attive stipulate dalla Centrale di Committenza Regionale, né per il servizio si prevede di avviare procedure di gara centralizzate a livello regionale (cfr. d.G.R. 55 del 26.01.2023 e relativi allegati);
 - per la complessiva attività oggetto di affidamento non risultano Convenzioni attive stipulate da Consip SpA come meglio indicato in premessa;
- 20) di prevedere che l'accantonamento delle somme previste all'art. 113 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., venga effettuato in sede di chiusura del bilancio tenuto conto dei criteri e delle modalità stabilite dal relativo regolamento aziendale in corso di definizione;
- 21) che questa Amministrazione si riservi la facoltà di revocare od annullare totalmente, o anche parzialmente, la procedura, mediante invio di apposita nota senza che l'Operatore Economico partecipante/offrente possa avanzare alcuna pretesa di compenso/indennizzo per le spese sostenute, nei casi di seguito riportati:
- qualora nel corso della presente procedura di gara venisse attivata, relativamente alla categoria merceologica del servizio di cui trattasi, una Convenzione stipulata dalla Centrale di Committenza Regionale e/o da Consip S.p.A.;
 - per mutate esigenze anche organizzative della Stazione Appaltante;
- 22) di disporre che la procedura venga espletata mediante procedura telematica, svolta sulla piattaforma Sintel, strumento telematico di negoziazione messo a disposizione dal Soggetto Aggregatore/Centrale di Committenza della Regione del Veneto;
- 23) di autorizzare sin d'ora l'UOC Provveditorato, qualora la suddetta gara non desse esito favorevole, ad esperire procedura negoziata per l'aggiudicazione del servizio di cui trattasi.

Documento firmato digitalmente e conservato secondo la normativa vigente.

Per il parere favorevole di competenza:

Il Direttore amministrativo	Mangione Patrizia
Il Direttore sanitario	Formentini Stefano
Il Direttore dei servizi socio-sanitario	Rigoli Roberto

**Il Direttore generale
Benazzi Francesco**

AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA



GARA A PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2 DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI, SUDDIVISA IN TRE LOTTI

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICE

ART. 1 - FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	6
ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI	6
ART. 3 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	8
ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO	9
ART. 5 – FORMAZIONE	10
ART. 6 - FORNITURE A CARICO DELL’AZIENDA ULSS.....	10
ART. 7 – CALL CONTACT CENTER (CCC): FORNITURE A CARICO DELL’AGGIUDICATARIA	13
ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL’AGGIUDICATARIA.....	15
ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	15
ART. 10 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	16
ART. 11 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO	17
ART. 12 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	18
ART. 13 - TAVOLO DI COORDINAMENTO	19
ART. 14 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	20
ART. 15 – CONTESTAZIONI E PENALI	21
ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) E DIRETTORE DELL’ESECUZIONE CONTRATTO (DEC).....	25
ART. 17 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI	26
ART. 18 - MODIFICA DEL CONTRATTO	26
ART. 19 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	26
ART. 20 – REVISIONE PREZZI.....	27
ART. 21 - “GARANZIA DEFINITIVA” A CORREDO DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO	28
ART. 22 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D’OPERA.....	29
ART. 23 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI	30
ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	31
ART. 25 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	32
ART. 26– VARIAZIONI SOGGETTIVE	33
ART. 27 - RECESSO UNILATERALE.....	33
ART. 28 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	33

ART. 29 - DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	34
ART. 30 – DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI	35
ART. 31 - CODICE DI COMPORTAMENTO	35
ART. 32 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	35
ART. 33 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	35
ART. 34 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	36
ART. 35 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE	36
ALLEGATI PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO	37
1 - ALLEGATO TECNICO	37
PARTE A - SERVIZI RICHIESTI	39
1. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD;	39
1.1 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN) E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE (LP) E ATTIVITA' A GARANZIA DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.	39
1.1.1 Gestione agende per l'attività di prenotazione e accesso alle prestazioni	39
<i>Svolgimento del servizio</i>	39
<i>Normativa di riferimento</i>	41
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	42
1.1.2 Gestione delle prenotazioni e supporto all'accesso alle prestazioni tramite <i>sportelli multifunzione</i> ..	42
<i>Svolgimento del servizio</i>	42
<i>Normativa di riferimento</i>	44
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	44
1.1.3 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni sanitarie in regime di libera professione	45
<i>Svolgimento del servizio</i>	45
<i>Normativa di riferimento</i>	46
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	46
1.1.4 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni tramite canali telefonici o multimediali (Call e Contact Center)	47
<i>Svolgimento del servizio</i>	47
<i>Normativa di riferimento</i>	49

<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	49
1.1.5 Gestione cassa.....	50
<i>Svolgimento del servizio</i>	50
<i>Normativa di riferimento</i>	52
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	53
1.1.6 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI	53
<i>Svolgimento del servizio</i>	53
<i>Normativa di riferimento</i>	55
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	56
1.1.7 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	56
<i>Svolgimento del servizio</i>	56
<i>Normativa di riferimento</i>	58
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	59
2. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI.....	61
2.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA.....	61
<i>Svolgimento del servizio</i>	61
<i>Normativa di riferimento</i>	62
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	63
2.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA.....	63
<i>Svolgimento del servizio</i>	63
<i>Normativa di riferimento</i>	64
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	64
2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	65
<i>Svolgimento del servizio</i>	65
<i>Normativa di riferimento</i>	66
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	67
PARTE B – LUOGHI DI EROGAZIONE, ORARI E RELATIVI SERVIZI	67
3. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD	67
3.1 GESTIONE AGENDE.....	67
3.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE.....	69

3.3	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	69
3.4	CALL E CONTACT CENTER.....	71
3.5	GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	72
4.	LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO	75
4.1	GESTIONE AGENDE.....	75
4.2	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE.....	75
4.3	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	75
4.4	CALL E CONTACT CENTER.....	76
4.5	GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	77
5.	LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI.....	80
5.1	GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA	80
5.2	GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA.....	81
5.3	SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	82
	PARTE C – VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI.....	83
	<i>Gestione agende</i>	83
	<i>Punti erogativi multifunzione in sedi ospedaliere e territoriali</i>	83
	<i>Call e Contact Center</i>	84
	<i>Gestione punti di accettazione ambulatoriale e presa in carico</i>	84
	<i>Gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza</i>	84
	<i>Gestione assistenza protesica</i>	85
	<i>Servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate...</i>	85
	2 - ALLEGATO "ELENCO RISCUOTITORI AUTOMATICI".....	86
	3 - ALLEGATO "PREREQUISITI TECNOLOGICI".....	91

ART. 1 - FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO

L'attività contrattuale dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana (di seguito denominata Azienda) è retta dal Codice Civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla lex specialis di gara.

Il presente documento disciplina le modalità di esecuzione del servizio di Front end e attività collegate a supporto dell'attività socio-sanitaria garantita dall'Azienda, suddiviso in tre lotti.

L'affidamento avverrà per singolo lotto 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.

La suddivisione dei lotti della presente procedura è stata elaborata anche alla luce della più recente giurisprudenza del Consiglio di Stato.

ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI

L'Azienda ha un bacino di utenza che comprende una popolazione di circa 880.000 abitanti al 01 gennaio 2021. A livello territoriale è articolata come segue:

- 4 Distretti come strutture di riferimento per le cure primarie vicine ai luoghi di vita dei cittadini: Distretto Treviso Nord, Distretto Treviso Sud, Distretto Asolo, Distretto Pieve di Soligo;
- 1 ospedale hub, 1 ospedale nodo di rete, 4 ospedali spoke, 1 struttura riabilitativa integrativa della rete ospedaliera e 4 strutture ospedaliere private accreditate, con una dotazione complessiva di circa 2.400 posti letto;
- 1 Dipartimento di Prevenzione.

L'ambito territoriale di riferimento comprende i seguenti 94 Comuni: Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano di San Marco, Cappella Maggiore, Casale sul Sile, Casier, Carbonera, Castelcucco, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Cornuda, Pieve del Grappa (Crespano del Grappa e Paderno del Grappa), Crocetta del Montello, Farra di Soligo, Follina, Fontanelle, Fonte, Fregona, Gaiarine, Giavera del Montello, Godega di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Istrana, Loria, Mansuè, Mareno di Piave, Maser, Maserada, Meduna di Livenza, Miane, Mogliano Veneto, Monastier, Monfumo, Montebelluna, Morgano, Moriago della Battaglia, Motta di Livenza, Nervesa della Battaglia, Oderzo, Ormelle, Orsago, Paderno del Grappa, Paese, Pederobba, Pieve di Soligo, Ponte di Piave, Ponzano Veneto, Portobuffolè, Possagno, Povegliano, Preganziol, Quinto di Treviso, Refrontolo, Resana, Revine Lago, Riese Pio X, Roncade, S. Biagio di Callalta, S. Polo di Piave, Salgareda, San Fior, San Pietro di Feletto, San Vendemiano, San Zenone degli Ezzelini, Santa Lucia di Piave, Sarmede, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Silea, Spresiano, Susegana, Tarzo, Trevignano, Treviso, Valdobbiadene, Vazzola, Vedelago, Vidor, Villorba, Vittorio Veneto, Volpago del Montello, Zenson di Piave, Zero Branco.

La Legge regionale n. 19 del 25/10/2016 "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero. Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS." ha previsto, tra l'altro, l'incorporazione delle ex ULSS nn. 7 Pieve di Soligo e 8 Asolo nell'ex ULSS 9 di Treviso e la costituzione dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.

L'Azienda Zero della Regione del Veneto ha aggiudicato la procedura aperta telematica per l'acquisizione del Sistema Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto in SaaS (Software as a Service). Detta procedura prevede, tra l'altro, la fornitura di applicativi per la gestione dei servizi di prenotazione e accettazione.

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività socio-sanitaria attualmente svolto in forma diretta o indiretta dall'Azienda, in ambito ospedaliero e territoriale.

Ai fini del presente Capitolato, pertanto, si intende:

- per servizio di front-office, un insieme di attività finalizzate all'accesso dell'utenza ai servizi socio-sanitari aziendali, che possono essere erogate mediante diverse modalità di interazione (via web, messengerie, telefono, in presenza, ecc.), al momento del contatto e/o successivamente;

- per servizio di back-office, un insieme di attività da erogarsi senza contatto simultaneo con l'utente, a garanzia del completamento e/o supporto delle attività di front office.

L'Aggiudicataria deve garantire, per il tramite di personale operativo in loco e dedicato in via esclusiva al servizio, la gestione delle attività richieste nel presente capitolato oltre che l'insieme di procedure burocratiche e la circolazione delle informazioni e della documentazione tra i vari uffici coinvolti, utili al corretto funzionamento e fruizione dell'attività socio-sanitaria.

Nei Distretti dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana (corrispondenti sostanzialmente alle tre ex Aziende ULSS 7, 8 e 9), le attività di accettazione amministrativa dell'utenza e di prenotazione come il Call e Contact Center (CCC), di cui al punto 1.1 dell'allegato tecnico, i CUP aziendali o le attività presso le sedi territoriali o di relazioni con il pubblico (URP) risultano con un proprio assetto organizzativo, strutturale ed informatico.

I dati storici relativi alle attività riferiti alle tre ex Aziende provengono da sistemi distinti e non integrati.

Per alcune attività, ed in particolare per alcune sedi, la fonte dati non è sempre supportata da sistemi informatici o di rilevazione automatica.

In alcuni casi, quando il dato informatico non si è rivelato esaustivo, l'informazione è stata stimata sulla base di:

- dati disponibili per attività analoghe;
- dati rilevati manualmente;
- dati stimati tenendo conto della distribuzione territoriale della popolazione.

Pertanto, i volumi/dati riportati nel presente documento sono un dato da ritenersi indicativo, utile solo ai fini della formulazione dell'offerta relativa al servizio come definito nel suo complesso (a corpo) e assoggettata al naturale rischio d'impresa. Tutto ciò anche in considerazione che il nuovo assetto organizzativo già delineato andrà sviluppato nel futuro triennio. Tale arco temporale è da intendersi come periodo di transizione organizzativa che dovrà condurre alla completa realizzazione di un nuovo assetto dei servizi.

Obiettivi del presente affidamento, oltre all'erogazione dei servizi a favore del bacino di utenza interessato, sono quindi:

- la realizzazione di un modello organizzativo omogeneo;
- l'avvio di sistemi informatici e metodi di rilevazione unici;
- il monitoraggio dei volumi;
- il conseguente dimensionamento della domanda dell'utenza.

I fornitori, aggiudicatari dei singoli lotti, dovranno concorrere sia operativamente che a livello di proposte progettuali e innovative allo sviluppo di tale nuovo modello organizzativo che deve garantire l'omogeneizzazione di modalità operative, strumenti e servizi erogati a livello aziendale anche attraverso una redistribuzione dell'offerta degli stessi o proponendo percorsi innovativi di fruizione.

Il nuovo modello organizzativo potrebbe comportare una modifica delle scelte dell'utenza in ordine alla sede presso cui ottenere le prestazioni e relative modalità, con la conseguente necessità di una redistribuzione dei volumi e ridefinizione delle modalità operative nel rispetto dell'importo complessivo aggiudicato.

Tale processo di omogeneizzazione deve essere garantito senza alcun pregiudizio per l'utenza e con modalità di approccio differenti, a seconda del territorio in cui si opera, per medesimi risultati.

Pertanto si è optato per una organizzazione dei lotti, ognuno munito di una sua autonomia funzionale, come di seguito sinteticamente descritti e maggiormente dettagliati nell'Allegato tecnico parte del presente Capitolato.

I lotti oggetto di affidamento si articolano in più servizi, descritti per attività a cui corrisponde un paragrafo dell'Allegato tecnico.

Si precisa che la medesima attività può essere richiesta in più lotti. In tal caso il paragrafo dell'Allegato tecnico richiamato sarà il medesimo.

Nelle more dell'avvio del software unico regionale di prenotazione, le Aggiudicatarioe devono garantire:

- l'utilizzo di tutti i sistemi di prenotazione impiegati a livello aziendale anche se differenti a livello locale e quindi differenziati per lotto;
- l'utilizzo di un eventuale unico gestionale aziendale se nel futuro venisse effettuata tale scelta per tutti i lotti.

Inoltre, il cambio del sistema da più applicativi aziendali ad uno unico potrà comportare un picco di attività con particolare riferimento alla fase transitoria e alla migrazione dei dati.

Le Aggiudicatarioe di ogni lotto pertanto dovranno garantire ogni azione utile al buon andamento del servizio nella fase di cambio software che potrà intervenire nel corso di esecuzione del presente contratto, come, ad esempio, interventi di formazione specifici, azioni di contenimento mirate ad arginare eventuali disfunzioni derivanti dal cambio di sistema e costituzione di task force per far fronte ai picchi di attività.

In sintesi, i lotti sono:

- **LOTTO UNO: "SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD"**

LOTTO DUE: "SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO"

Entrambi i lotti prevedono lo svolgimento di attività connotata da una prevalente componente di front end e attività collegate, di supporto per l'accesso e la fruizione dei servizi socio-sanitari aziendali da parte dell'utenza. Trattasi di lotti definiti secondo un criterio geografico che tiene conto sia dei diversi modelli organizzativi, sia del bacino di utenza interessato, a garanzia di una maggiore aderenza alle esigenze locali, pur non venendo meno l'unicità del servizio.

- **LOTTO TRE: "SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI"**

Il lotto prevede lo svolgimento di attività trasversali ai distretti dell'Azienda, che potrebbero comportare l'utilizzo di applicativi differenziati a seconda del distretto aziendale servito, e di supporto alle attività di front end. Pertanto è onere dell'Aggiudicatarioe elaborare un sistema di cooperazione ed integrazione con i gestori degli altri lotti.

ART. 3 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

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

L'Aggiudicatarioe 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.

L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 120 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata. Il termine di 120 giorni viene ridotto se previsto dal cronoprogramma presentato in sede di gara come di seguito specificato.

L'aggiudicatarioe di ogni lotto, entro il medesimo termine (120 giorni), potrà usufruire di un massimo di 10 giornate di affiancamento, garantito dall'Azienda, a supporto dell'avvio delle attività stesse.

L'avvio delle attività e delle fasi di esecuzione del contratto devono rispettare il cronoprogramma presentato nell'ambito del progetto tecnico, in sede di offerta, nel rispetto del limite massimo dei singoli termini indicati nel presente Capitolato o delle eventuali riduzioni proposte.

Il servizio viene inizialmente affidato, a titolo di prova, per la durata di 6 (sei) mesi.

Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Capitolato e, in particolare, con riferimento alla non corretta esecuzione del cronoprogramma, al mancato rispetto dell'offerta tecnica presentati in sede di offerta e all'esito negativo del monitoraggio del servizio di cui all'art. 14.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova all'Aggiudicataria verrà data con un preavviso di almeno 30 giorni solari rispetto alla scadenza del primo semestre.

Qualora la Ditta 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, alla Ditta che segue nella graduatoria della gara.

Il progetto di assorbimento di cui alle Linee guida ANAC 13/2019 (approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019), atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui all'art 50 del dlgs 50/2016 e s.m.i., con evidenza nello stesso dei tempi di attuazione, sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 14 del presente Capitolato, in caso di aggiudicazione.

ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

Nello svolgimento del presente appalto, l'Aggiudicataria di uno o più lotti deve attenersi alla normativa vigente, agli standard di servizio riportati nel presente Capitolato, oltre che alle indicazioni fornite, durante l'esecuzione, dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) di cui all'art. 16 del presente Capitolato.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, alla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata, dovrà individuare un Responsabile del servizio per l'intero lotto, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e Referenti operativi in numero sufficiente da garantire la regolare esecuzione del servizio.

Nel caso di aggiudicazione di più lotti, il Responsabile del servizio dovrà essere il medesimo per tutti i lotti.

L'Aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare all'Azienda un sostituto del Responsabile di cui sopra e di ciascun Referente operativo in caso di loro assenza a qualsiasi titolo (es. ferie, malattia, ecc.).

Per tutti i lotti, il Responsabile (o il suo sostituto) dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore qualora richiesto, oltre a garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale dell'Aggiudicataria, secondo le direttive impartite dall'Azienda, tramite il DEC, che devono essere capillarmente e tempestivamente diffuse.

I Referenti operativi (o loro sostituti) dovranno essere sempre reperibili in orario di servizio. Con particolare riguardo al Call e Contact Center (CCC), di cui al punto 1.1.4 dell'Allegato tecnico, la reperibilità è da intendersi 7 giorni su 7.

L'Azienda si riserva la facoltà di richiedere in ogni tempo la sostituzione del Responsabile del servizio e/o dei Referenti da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni solari. Per l'attività delle figure di cui al presente articolo, l'Aggiudicataria non potrà addebitare all'Azienda alcun costo aggiuntivo in quanto la funzione di coordinamento deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio formulata in sede di gara.

I servizi previsti nell'ambito dei tre lotti devono essere erogati in sinergia, pertanto le rispettive aggiudicatarie devono attuare ogni forma di collaborazione e cooperazione utile al buon andamento delle attività nel loro complesso.

Gli orari dei servizi richiesti sono riportati nell'Allegato tecnico di cui al presente Capitolato e sono passibili di modifiche durante tutta la vigenza del contratto. Possono prevedere un'articolazione con orario continuato e aperture nella giornata del sabato.

Il servizio potrà essere richiesto anche nella giornata della domenica e/o festivi.

Al momento dell'avvio, l'Azienda confermerà l'articolazione oraria dei singoli servizi indicata nell'Allegato tecnico o comunicherà eventuali variazioni.

Le modalità di contact telematiche (come ad esempio i servizi online), qualora non espressamente richieste dall'Azienda, all'avvio o in esecuzione del contratto, dovranno essere supportate, proposte e promosse anche dall'Aggiudicataria, con l'obiettivo di:

- assicurare un risparmio di tempo all'utenza;
- assicurare agli utenti un'accessibilità estesa 24 ore su 24;
- sviluppare servizi resilienti a situazioni di emergenza (come ad esempio per emergenze pandemiche quali Covid19).

Quindi a parità di volumi di attività, si potranno prevedere e favorire (sia da parte dell'Azienda che dell'Aggiudicataria) molteplici modalità di contatto e di accesso con l'obiettivo di evitare interruzioni di servizio e/o rischi sanitari per operatori ed utenti.

L'Aggiudicataria nel corso dell'esecuzione del contratto dovrà inoltre dar seguito a modifiche della articolazione oraria entro 15 giorni solari dalla richiesta dell'Azienda.

L'Aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari di servizio e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso. Si precisa che l'obbligo di erogare il servizio senza alcun ritardo e soluzione di continuità sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 14 del presente Capitolato.

ART. 5 – FORMAZIONE

La formazione del personale è dimensione costante e fondamentale del lavoro e strumento essenziale nella gestione delle risorse umane.

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire attività formative che rispondano a standard minimi di qualità e assicurare il controllo del raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei partecipanti e di miglioramento dei servizi resi.

La formazione programmata dall'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà avere cadenza almeno annuale e riguardare argomenti di carattere generale (formazione ordinaria), quali ad esempio: Privacy, sicurezza sul lavoro, Customer Care e Comunicazione, normativa sulla Pubblica Amministrazione, organizzazione delle aziende sanitarie, assistenza sanitaria, ecc. L'Aggiudicataria di ogni lotto si obbliga a tenere costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali/regionali e relative applicazioni e sulle procedure/direttive aziendali attinenti ai servizi affidati, anche ad esempio a seguito di revisioni organizzative, introduzione di nuovi gestionali, ecc. (formazione specifica).

Si sottolinea che data l'importanza della comunicazione e della gestione dell'utente nella Pubblica Amministrazione tutto il personale deve ricevere formazione su tematiche relative a comunicazione, aspetti relazionali ed emozionali e ciò deve essere indicato nella rendicontazione annuale sulla formazione.

Qualora l'Azienda ritenga necessario un percorso formativo specifico, l'Aggiudicataria dovrà presentare un piano formativo entro 8 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'Azienda.

Agli operatori neoassunti deve essere garantita una formazione di almeno 20 giorni nello specifico ambito di attività in cui sono inseriti, per un adeguato grado di autonomia e affidabilità.

A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata con dettaglio dei piani formativi.

L'erogazione della formazione non deve influire sullo standard minimo del servizio, sia in termini di qualità che quantità, e deve essere garantita senza oneri a carico dell'Azienda.

ART. 6 - FORNITURE A CARICO DELL'AZIENDA ULSS

6.1 INFRASTRUTTURA ICT

L'Azienda, supportata da un'infrastruttura ICT (Information and Communication Technology) in grado di erogare servizi applicativi, di comunicazione dati ed interscambio fonia ai diversi operatori dislocati nelle proprie varie sedi sul territorio, garantisce, con esclusione di quanto previsto a carico delle Aggiudicatarie di ogni lotto, quanto segue:

- a) la fornitura di **hardware** (server, PDL - postazioni di lavoro, fotocopiatori, ecc.) presso tutte le sedi dell'Azienda, che rinnoverà progressivamente, durante tutto il corso dell'appalto;
- b) la fornitura di un sistema online di digital signage;
- c) piattaforma di Contact Center multicanale e linee telefoniche;
- d) sistemi eliminacode;
- e) sistemi software.

Con riferimento a quanto sopra elencato si precisa:

- a) **PDL**: i componenti tecnologici di norma compresi nell'allestimento delle stesse quali ad esempio: PC desktop o laptop, stampante, monitor, lettori barcode, cuffie e/o webcam etc. fatta eccezione per la sede del CCC e in caso di eventuale modalità di esecuzione del servizio in telelavoro/smart working, per la quale dovrà provvedere l'aggiudicataria alla fornitura delle dotazioni hardware e alla connettività così come previsto all'art. 7 del presente Capitolato;
- b) **sistema online di digital signage**: l'Azienda garantisce la fornitura hardware e software di tali sistemi e definisce la relativa programmazione dei contenuti;
- c) **linee telefoniche e piattaforma di Contact Center multicanale**, l'infrastruttura messa a disposizione dall'Azienda 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 dall'Azienda sarà in grado, ad esempio, di garantire:

- funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di call e contact center, sia nelle ore di chiusura;
- 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 delle possibilità alternative di prenotazione (ad esempio: on line, tramite app, etc.) e del trattamento dei dati personali;
- possibilità di inviare ad un elenco di utenti elaborato in formato digitale una messaggistica per ricordare l'appuntamento, che informi dell'annullamento dell'appuntamento e dell'eventuale nuova assegnazione;
- possibilità agli utenti in coda di selezionare la richiesta di richiamata e interazione vocale e digitale con l'utente.

Si precisa che tale sistema potrà essere utilizzato da tutti gli operatori indipendentemente dalla sede di lavoro.

All'Aggiudicataria verrà fornita formazione su tutti gli strumenti di amministrazione del Contact Center, in particolare sull'ACD quali ad esempio la creazione degli operatori, l'assegnazione delle competenze, la creazione di nuove code, la priorità da assegnare alla singola coda, l'abbinamento operatori alle varie code, la durata del tempo di post-chiamata, gli orari di servizio, ecc.. Pertanto per la configurazione dell'ACD l'Aggiudicataria potrà operare in autonomia. Per quanto riguarda la modifica della struttura dell'IVR verrà realizzata dalla Azienda.

- d) **sistemi eliminacode**: l'Azienda è dotata di sistemi eliminacode di diversa e graduata complessità, in base alle specifiche necessità dei singoli servizi.

La dotazione è predisposta per essere collegata alla rete dati e all'alimentazione elettrica, con la possibilità di poter selezionare varie tipologie di percorsi/code (ad esempio: prelievi, ritiro referti, prenotazioni, ecc.).

L'accesso al sistema eliminacode potrà essere garantito, in via autonoma, alla ditta Aggiudicataria, garantendo anche la possibilità di estrarre giornalmente i dati sull'andamento del servizio.

Sarà compito dell'Aggiudicataria provvedere al cambio del rotolo di carta presente sui totem installati presso le varie sedi, mentre la fornitura del materiale di consumo è a carico dell'Azienda.

- e) **sistemi software:** l'Aggiudicataria dovrà utilizzare i sistemi attualmente in uso all'Azienda e/o forniti dalla Regione/Ministero, ad esempio: AREAS (Applicativo Regionale Anagrafe Sanitaria), sistema contabile unico su piattaforma ERP di Microsoft, applicativo prenotazioni CUPWEB etc. I software potranno essere modificati in seguito a indicazioni aziendali, regionali, nazionali, europee.

Con riferimento al software di prenotazione messo a disposizione dall'Azienda alle Aggiudicatarie di ogni lotto, è opportuno evidenziare che la Regione Veneto, con deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 362 del 01.08.2019, avente ad oggetto "Procedura aperta telematica per l'acquisizione, per la durata di cinque anni, con facoltà di rinnovo di due anni, del Sistema Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto in SaaS, suddivisa in n. 5 lotti territoriali. Aggiudicazione.", e con la sottoscrizione dei contratti in data 23.07.2020, integrati con addendum sottoscritti in data 24.08.2020, ha già avviato l'iter progettuale per il cambio di tutti gli applicativi software aziendali, in ambito ospedaliero, tra cui ad es. il CUP.

I sistemi messi a disposizione dell'Azienda soddisferanno i **requisiti di sicurezza fisica e logica** quali ad es.:

- accesso controllato ai sistemi a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni di lavoro e agli applicativi utilizzati tramite credenziali (login/password), integrate con il sistema di autenticazione LDAP in uso presso l'Azienda;
- funzionalità di login degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna all'Azienda verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di proxy e apparati firewall;
- protezione delle postazioni di lavoro per mezzo di software antivirus ed antispyware (ad eccezione delle postazioni di lavoro del CCC che dovranno essere a carico dell'Aggiudicataria).

6.2 MANUTENZIONE

L'Azienda garantisce la realizzazione di interventi IMAC (Install, Move, Add, Change), riferiti alle infrastrutture ICT, compresi quelli relativi all'ampliamento della rete fonia/dati e dei sistemi telefonici, fornitura e installazione di nuovi apparecchi telefonici, fornitura e installazione di nuovi componenti attivi della rete.

Sono garantiti servizi di gestione e manutenzione sulle infrastrutture messe a disposizione dall'Azienda.

L'Azienda inoltre si avvale di una gestione operativa attraverso un servizio di Help desk (assistenza telefonica-telematica) a favore di tutti gli utenti a supporto dei sistemi e dei prodotti software in uso che saranno estesi alle postazioni in uso all'aggiudicataria unitamente all'assistenza specialistica (con personale specializzato e dedicato) atta ad occuparsi del regolare e continuativo funzionamento dei sistemi centrali, degli applicativi divisionali e a supporto delle Unità Operative.

L'Azienda garantirà altresì la manutenzione delle dotazioni e delle infrastrutture informatiche forniture, che devono essere monitorate ed aggiornate attraverso attività di manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva.

6.3 SISTEMA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE (PORTALE DI SERVIZIO)

L'Azienda mette a disposizione un sistema di supporto (Portale di Servizio) per semplificare procedure, processi e rendere maggiormente efficiente l'operatività legata ai servizi e alle richieste aziendali, progettato e configurato in un'ottica digitale, self-service e cross-funzionale, allo scopo di ottenere la più ampia risposta di adattamento possibile, potenziare la competenza individuale e facilitare la comunicazione tra Azienda e Aggiudicataria.

Il Portale di Servizio sarà fruibile 24 ore su 24, tramite una soluzione web e riguarderà a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti tematiche:

- formazione e diffusione della documentazione/manualistica;
- raccolta e consultazione della normativa in materia;
- comunicazioni di servizio da parte dell'Azienda (ad esempio: cambio orario apertura sportelli, comunicazione di manutenzione preventiva/correttiva ecc.);
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'assistito.

L'accesso ad ogni area/funzionalità sarà autorizzato in base al profilo operatore.

Il portale garantisce altresì un sistema di diffusione di informazioni operative fornite dall'Azienda alla stregua di una bacheca multimediale a favore di tutti gli operatori degli aggiudicatari dei diversi lotti. Le ditte aggiudicatrici dei diversi lotti sono tenute alla quotidiana consultazione del portale.

ART. 7 – CALL CONTACT CENTER (CCC): FORNITURE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'Aggiudicataria deve garantire la/e sede/i del Call Contact Center (CCC) oltre che tutte le dotazioni necessarie come ad esempio le postazioni di lavoro (PC, portatili, cuffie, ecc.), il mobilio, le stampanti, i fotocopiatori, comprensive di impiantistica, adeguata connettività delle postazioni di lavoro e tutto il materiale di consumo (come ad esempio toner e carta) necessario per erogare in modo adeguato il servizio richiesto. Gli operatori devono avere a disposizione una cuffia telefonica con microfono che consenta loro di svolgere in maniera ottimale le operazioni di immissione dati, consultazione e gestione degli strumenti informatici a supporto.

Per la sede operativa del CCC l'Aggiudicataria deve garantire una sede in regola con la normativa vigente relativa alle autorizzazioni all'esercizio e deve garantire almeno le seguenti dotazioni/caratteristiche:

- armadi per l'alloggiamento delle infrastrutture;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica;
- cablaggi e patch panel;
- apparati di interconnessione e supporto alle funzionalità di rete e di sicurezza;
- apparati client per la connessione in rete delle postazioni di lavoro;
- quanto necessario, per l'intero lotto, per la dotazione hardware e la connessione in rete delle postazioni di lavoro per la eventuale modalità di esecuzione del servizio in telelavoro/smart working.

In generale, dovendo utilizzare gli applicativi dell'Azienda, l'Aggiudicataria deve garantire una connettività altamente affidabile con banda simmetrica di almeno 1 Gbps con linee ridondate su due percorsi diversificati tra la sede del CCC e l'Azienda, con latenza non superiore a 10 ms. La banda minima richiesta per ogni utente comprensiva del traffico fonia e dati è pari a 100 Kbps.

Affinché siano garantite le performance degli applicativi aziendali e/o regionali in uso presso l'Azienda, le postazioni di lavoro presso il CCC dovranno rispettare le caratteristiche tecniche (a titolo di esempio, versione del browser, protocolli di sicurezza, apertura porte del firewall, caratteristiche delle cuffie, ecc.) definite dai requisiti minimi (hardware/software) riportate nell'Allegato 3 "Prerequisiti tecnologici". Inoltre le postazioni dovranno garantire anche l'eventuale organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working.

L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione delle postazioni di lavoro presso il CCC, il cui numero deve essere commisurato in funzione delle dimensioni dei servizi e livelli qualitativi da garantire.

In caso di organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working, sarà cura dell'Aggiudicataria garantire, per l'intero lotto, la connettività:

- tra la sede del CCC e quella in cui opera il lavoratore in modalità telelavoro/smart working;
- tra la sede dell'Azienda e quella in cui opera il lavoratore in modalità telelavoro/smart working.

Nell'ambito del servizio di CCC l'Aggiudicataria deve garantire che la dotazione fornita abbia le caratteristiche di:

- scalabilità: intesa come facilità nell'eventuale estensione o modifica dei sistemi forniti in funzione delle esigenze dell'Azienda e in osservanza di disposizioni e/o normative Nazionali e/o Regionali nell'ottica di una gestione integrata;

- qualità ed affidabilità: comprese eventuali ridondanze e tempestività nella risoluzione delle problematiche che dovessero intervenire, l'Aggiudicataria dovrà altresì fornire eventuali dotazioni di antivirus;
- adeguata evoluzione tecnologica: nel rispetto del contesto organizzativo al fine di valutare le più opportune modalità di erogazione anche in telelavoro/smart working.

L'Aggiudicataria di ogni singolo lotto dovrà garantire, per tutta la dotazione offerta, la relativa installazione, manutenzione (ordinaria/straordinaria e preventiva/correttiva) e l'eventuale sostituzione e assistenza tecnica.

L'Azienda in caso di anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita dalle Aggiudicatarie dei lotti, valuterà il livello di gravità, secondo la classificazione sotto riportata.

Classificazione gravità segnalazione			
Tipologia Intervento		Gravità e modalità di intervento	Tempi di ripristino
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	Intervento che determina una situazione di elevata gravità. Il supporto tecnico deve intervenire immediatamente. Il malfunzionamento impedisce lo svolgimento delle attività operative.	3 ore
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento che determina una situazione di moderata gravità. Il supporto tecnico interviene nel più breve tempo possibile. Il malfunzionamento che, pur non impedendo lo svolgimento delle attività, ne ostacola la continuità/efficacia/efficienza/sicurezza/qualità o altri attributi significativi.	8 ore
IN	Intervento normale/ programmato: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	Intervento di normale attività lavorativa. Il supporto tecnico interviene in base ad una lista con priorità d'assegnazione e nell'orario di erogazione del servizio o verrà processato in ordine di arrivo dalla data di assegnazione e pianificato in accordi con l'Azienda. Il malfunzionamento o l'intervento programmato non devono ostacolare il regolare svolgimento delle attività.	5 giorni
Le ore e i giorni indicati sono da intendersi come lavorativi, compresi nell'ambito dell'orario di servizio			

I tempi di risoluzione sono misurati a partire dalla ricezione della segnalazione o da parte dei sistemi di monitoraggio.

Si precisa che i tempi di ripristino sono da considerarsi come compresi nell'orario di erogazione del servizio.

L'Aggiudicataria, contestualmente alla risoluzione dell'intervento, dovrà notificare all'Azienda l'avvenuta risoluzione con esito positivo della segnalazione ricevuta.

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato dall'Azienda e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Aggiudicataria.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro, presso il CCC, devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Gli operatori dovranno essere messi in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione, per una gestione ottimale delle richieste di servizio.

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve fornire e garantire il perfetto funzionamento, sin dal primo giorno di avvio, di tutte le dotazioni richieste e dettagliate nel presente Capitolato, fatte salve diverse disposizioni dell'Azienda in ordine alla tempistica della fornitura.

Ogni violazione potrà comportare formale contestazione, salvo in ogni caso la facoltà di rivalersi sull'Aggiudicataria per i danni arrecati all'Azienda dall'uso non conforme di tali strumenti (a solo titolo di es.: importazione e scarico programmi non autorizzati, manipolazione delle procedure, accesso permesso a contenuti informatici estranei/pericolosi etc.).

Eventuali banche dati che deriveranno dall'esecuzione del servizio restano di proprietà dell'Azienda al termine del contratto.

ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

È a carico dell'Aggiudicataria di ogni lotto l'esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, comprensivo di tutti gli Allegati parte integrante dello stesso (Allegato tecnico, Allegato "Elenco riscuotitori automatici", Allegato "Prerequisiti tecnologici") nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.

Qualunque evento che possa pregiudicare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 4 ore solari dal suo verificarsi.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il DEC fornirà di volta in volta le istruzioni operative su come gestire le segnalazioni.

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere espletati con assoluta continuità anche durante la fase di attivazione.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, pertanto, per nessuna ragione, può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio. In tal caso l'Azienda si riserva la facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

A tale scopo l'Aggiudicataria di ogni lotto deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale.

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.

Oltre a tale piano da presentare all'avvio del contratto, l'Aggiudicataria di ogni lotto deve presentare, entro 12 mesi dall'inizio del servizio, la certificazione ISO 9001/2015 o successive versioni.

ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'Aggiudicataria di ogni lotto 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, ecc. 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 di ogni lotto 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 di ogni lotto 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 di ogni lotto che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla stessa.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, 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 del lotto sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda stessa ed ai terzi.

ART. 10 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

L'Aggiudicataria di ogni lotto, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, nei termini per la presentazione della documentazione utile alla stipula del contratto e comunque almeno cinque giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, è tenuta a presentare l'elenco completo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto secondo il template fornito dall'Azienda al momento della stipula del contratto, recante gli elementi di seguito specificati tenuto anche conto delle Linee guida ANAC 13/2019 approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114/2019: numero di unità, nominativi, monte ore settimanale, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, tipologia di contratto (tempo indeterminato/determinato), sede di lavoro e specifico servizio di assegnazione (es. Ospedale Treviso - Punto di accettazione e presa in carico ambulatoriale Radiologia diagnostica), eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria è tenuta a mantenere aggiornato l'elenco del personale in ogni sua parte.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria, su richiesta dell'Azienda, è tenuta a fornire entro cinque giorni lavorativi l'elenco completo del personale impiegato aggiornato in ogni sua parte, predisposto secondo il template sopra specificato.

In caso di cessazione o inserimento di personale, la comunicazione all'Azienda dei relativi nominativi e di tutti gli elementi previsti dal template dovrà avvenire di norma almeno due giorni lavorativi prima della prevista variazione.

L'Azienda si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Aggiudicataria di ogni lotto, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicataria di ogni lotto, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria 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 e, 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 quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

ART. 11 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve inoltre garantire che tutto il personale impiegato, quale interfaccia per conto dell'Azienda verso l'utenza, nell'esercizio delle funzioni affidate corrisponda i seguenti standard:

- buona padronanza della lingua italiana e conoscenza di base di una lingua straniera tra le più diffuse;
- buona padronanza degli strumenti informatici es. programmi di videoscrittura e calcolo, posta elettronica, internet;
- buona conoscenza del territorio provinciale, dell'organizzazione, ubicazione e articolazione dei servizi aziendali e relativa modalità di accesso;
- buona conoscenza e rispetto della normativa prevista in materia di privacy e del segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda;

- buone capacità relazionali, condotta decorosa e un atteggiamento corretto e disponibile nei confronti dell'utenza e degli operatori dell'Azienda;
- buona conoscenza e rispetto dei principi contenuti nel codice di comportamento di cui all'art. 30 del presente Capitolato.

Il personale impiegato deve essere dotato di cartellino identificativo (ai sensi della normativa vigente).

Il personale impiegato deve altresì conoscere ed applicare in modo corretto tutte le istruzioni operative fornite dall'Azienda tramite DEC (art. 16) e recepite ed adottate dall'Aggiudicataria.

L'Aggiudicataria risponde del corretto comportamento del proprio personale, ai sensi dell'art. 2049 del Codice Civile, nonché dell'osservanza di tutte le norme di legge e delle disposizioni dell'Azienda.

ART. 12 - 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.

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 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.

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. 13 - 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 (uno per lotto, nel caso di aggiudicatari diversi) dovrà partecipare, di norma con cadenza mensile, ad un tavolo stabile di coordinamento con i rappresentanti dell'Azienda ed eventualmente anche con i rappresentanti delle altre ditte aggiudicatrici dei diversi lotti, convocato e presieduto dal RUP e coadiuvato dal DEC.

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

Il tavolo di coordinamento sarà dunque composto:

- in forma stabile da RUP e DEC e dai rappresentanti della/ e Aggiudicataria/e sopra indicati;
- in forma variabile da soggetti, individuati da 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 di RUP/DEC.

Nell'ambito del tavolo di coordinamento verrà preso in esame l'esito dell'attività di monitoraggio di cui all'art. 14 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;
- verificare e valutare il grado di collaborazione tra le diverse Aggiudicatrici a garanzia dei servizi da erogarsi attraverso un modello organizzativo omogeneo e di integrazione delle attività afferenti ai singoli lotti.

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, ecc., 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 (Service Level Agreement in seguito SLA) o superati e aggiornati quelli già definiti nel 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 particolari (ad esempio: per i punti erogativi multifunzione territoriali il pensionamento di medici di assistenza primaria che crei picchi di utenza, i periodi di rilascio di certificazioni per reddito, ecc.).

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

Al termine dell'incontro verrà redatto un apposito verbale.

Allo scadere di ogni anno, l'Aggiudicataria di ogni lotto 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 di ogni lotto 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. 14 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Premesso che il servizio reso dall'Aggiudicataria potrà essere oggetto di controlli da parte di organi interni ed esterni all'Azienda (come ad esempio: il collegio sindacale, audit aziendali, Regione Veneto ecc.), per ciò che riguarda l'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato il sistema di controlli si articola come segue.

Sono oggetto di controllo i livelli minimi di servizio (SLA) indicati nel presente Capitolato.

Sarà, inoltre, oggetto di monitoraggio la completa esecuzione e realizzazione di quanto previsto nel progetto tecnico presentato in sede di offerta anche tramite l'utilizzo di apposite check list.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato 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 il mantenimento dei requisiti di servizio espressi nel Capitolato e nel progetto tecnico presentato dall'Aggiudicataria in sede di offerta;
- monitorare gli SLA prestati dall'aggiudicataria stessa, valutando, pertanto, la performance fornita da quest'ultima;
- sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio.

In particolare, per l'ultimo punto, l'Azienda si riserva di somministrare all'utenza un questionario di soddisfazione della qualità del servizio reso dall'Aggiudicataria di ogni lotto.

L'Azienda, inoltre, dispone di un sistema di business intelligence che permette di ottenere un cruscotto di indicatori misurabili (Key Performance Indicator); in particolare (a titolo esemplificativo e non esaustivo) sarà possibile monitorare il tempo di conversazione e il numero di chiamate del CCC. Sarà possibile anche elaborare statistiche riferite ai diversi punti di erogazione dei servizi, su diversi archi temporali (fascia oraria, giorno, mese, anno...), tempi di attesa medi, tempi di servizio del turno, livelli di saturazione degli sportelli, livelli di servizio. Tale cruscotto permetterà di raccogliere i dati relativi agli eliminacode e al servizio di gestione del CCC, di effettuare elaborazioni attraverso modelli statistici e di presentare i risultati con particolare riferimento agli SLA di cui al presente Capitolato.

In qualsiasi momento, l'Azienda ha la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo dei servizi offerti con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal Capitolato.

Tali controlli potranno essere effettuati in tutte le sedi, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Aggiudicataria stessa.

A tale scopo l'Azienda individuerà apposito personale incaricato a svolgere l'attività di cui al presente articolo e di relazionarne gli esiti al DEC.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti (es. verbali) sottoscritti dal DEC e/o dagli assistenti al DEC e dal Rappresentante dell'Agiudicataria (se presente ai controlli). Tali documenti saranno portati al Tavolo di coordinamento.

ART. 15 – CONTESTAZIONI E PENALI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, l'Agiudicataria, per nessuna ragione, può sospenderlo, effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito nel presente Capitolato, eseguirlo in ritardo.

In caso di difformità del servizio rispetto agli obblighi contrattualmente assunti, si procederà all'applicazione di penali fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno e le diverse ipotesi di risoluzione contrattuale per inadempimento.

L'applicazione delle penali avverrà di norma a seguito di controlli svolti ai sensi delle disposizioni contenute nei precedenti articoli nonché di verifiche puntuali o a campione delle prestazioni eseguite dall'Agiudicataria, sulla base di quanto segue.

Per ogni elemento oggetto di controllo e per ogni SLA presente nel Capitolato non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale calcolata in misura specifica e compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale annuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate e secondo le modalità di quantificazione declinate nel presente Capitolato. Le penali comunque complessivamente non possono superare il 10% dell'importo contrattuale stesso.

L'importo che verrà considerato come base di calcolo viene specificato nella tabella sottostante e nelle sezioni "Service Level Agreement" ai quali si rinvia.

Per la determinazione delle penali verrà comunque tenuto conto di eventuali variazioni ai sensi dell'art. 18 del presente Capitolato che possono verificarsi nel corso di esecuzione del contratto.

Tutte le contestazioni ufficiali operate nei confronti dell'Agiudicataria saranno precedute da un riscontro dei fatti effettuato in contraddittorio con il Responsabile del servizio della Ditta stessa o generando elementi oggettivi di presenza delle contestazioni (es. fotografie) in sede di Tavolo di coordinamento di cui all'art. 13 del presente Capitolato.

L'Azienda farà pervenire all'Agiudicataria, per iscritto, a mezzo posta elettronica certificata, le osservazioni, le eventuali contestazioni, i rilievi conseguenti ai controlli effettuati dal proprio personale incaricato e comunicherà altresì l'ammontare di eventuali penali ed eventuali prescrizioni alle quali l'Agiudicataria dovrà uniformarsi nei tempi che l'Azienda indicherà.

L'ammontare delle penalità 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'impresa avesse in corso con la Azienda;
- in ogni caso, l'ammontare delle penalità potrà essere addebitato sul deposito cauzionale. In tal caso, l'integrazione del deposito dovrà avvenire entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

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

id	elemento di monitoraggio	penale in caso di mancato o tardato adempimento	riferimento capitolato
A.1	L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 120 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata. Il termine di 120 giorni viene ridotto se previsto diversamente dal cronoprogramma presentato in sede di offerta dall'Aggiudicataria.	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel Cronoprogramma verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 3
A.2	Completa attuazione del progetto di assorbimento del personale, in applicazione della c.d. clausola sociale, entro il termine ultimo indicato nel progetto di assorbimento stesso, presentato in sede di offerta dall'Aggiudicataria.	Per ogni contestazione per ritardo o inadempimento nell'attuazione del progetto di assorbimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 3
B.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto, alla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata, dovrà individuare un Responsabile per l'intero lotto, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e Referenti operativi in numero sufficiente da garantire la regolare esecuzione del servizio.	Per ogni giorno di ritardo contestazione relativa all'individuazione del Responsabile per l'intero lotto e/o dei Referenti operativi verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
B.2	Per tutti i lotti, il Responsabile dovrà essere sempre reperibile e garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata.	Per ogni ritardo contestato oltre le 2 ore rispetto a reperibilità/ritardo del Responsabile, verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
B.3	La sostituzione del Responsabile e/o dei Referenti, se richiesta dall'Azienda, è da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni solari.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
C.1	Le modifiche dell'articolazione oraria, se richieste, devono avvenire entro 15 giorni solari dalla richiesta dell'Azienda.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4

C.2	L'Aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari indicati nel Capitolato e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale dallo 0,3 all'1 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità	Art 4 Art 8 Art 19
D.1	La formazione programmata dall'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà avere cadenza almeno annuale e riguardare argomenti di interesse generale (formazione ordinaria). L'Aggiudicataria di ogni lotto si obbliga a tenere costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali / regionali e aziendali in materia di legislazione sanitaria (formazione specifica). A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata con dettaglio dei piani formativi.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 5
E.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve fornire e garantire il perfetto funzionamento, sin dal primo giorno di avvio, di tutte le dotazioni dettagliate nel presente Capitolato, fatte salve diverse disposizioni dell'Azienda in ordine alla tempistica della fornitura.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto alla data di avvio o singolo malfunzionamento verrà applicata una penale dallo 0,3 all'1 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità.	Art 7
F.1	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento di emergenza da garantire il ripristino entro 3 ore" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,5 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 7
F.2	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento critico da garantire il ripristino entro 8 ore" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,4 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 7
F.3	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento normale/ programmato da garantire il ripristino entro 5 giorni lavorativi" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art. 7

G.2	Qualunque evento, carenza e/o disservizio che possa pregiudicare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 4 ore dal suo verificarsi.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8 Art 12
H.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve possedere un piano di Business continuity, con il quale definire un sistema di recovery e di prevenzione da potenziali minacce come disastri naturali, emergenze sanitarie.	Per ogni contestazione per inadempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8
H.2	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve presentare, entro 12 mesi dall'inizio del servizio, la certificazione ISO 9001/2015 o successive versioni.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8
I.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto, nei termini per la presentazione della documentazione utile alla stipula del contratto e comunque almeno cinque giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, è tenuta a presentare l'elenco completo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto secondo il template fornito dall'Azienda al momento della stipula del contratto	Per ogni giorno di ritardo rispetto all'avvio dell'esecuzione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
I.2	Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria, su richiesta dell'Azienda, è tenuta a fornire entro cinque giorni lavorativi l'elenco completo del personale impiegato aggiornato in ogni sua parte, predisposto secondo il template fornito	Per ogni contestazione per mancato rispetto del termine indicato e/o per non conformità dell'elenco fornito al template verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
I.3	In caso di cessazione o inserimento di personale, la comunicazione all'Azienda dei relativi nominativi e di tutti gli elementi previsti dal template dovrà avvenire di norma almeno due giorni lavorativi prima della prevista variazione	Per ogni contestazione per mancato rispetto del termine verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
J.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire il possesso dei requisiti riferiti al personale impiegato secondo gli standard dettagliati all'art.11.	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 11

J.2	Il personale dell'Aggiudicataria deve essere dotato di cartellino identificativo	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 11
K.1	Completa esecuzione e realizzazione di quanto previsto nel progetto tecnico presentato in sede d'offerta anche tramite l'utilizzo di apposite check list	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto. In mancanza di un termine esplicito l'Azienda indicherà un termine entro il quale l'Aggiudicataria deve provvedere ad eseguire quanto previsto; decorso tale termine per ogni giorno di ritardo verrà applicata la penale sopra indicata.	Art 14
L.1	Esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa.	l'Azienda indicherà un termine entro il quale provvedere, decorso il quale, per ogni giorno di ritardo verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 22
M.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte conformemente a quanto previsto dall'art. 23 del Capitolato.	Ogni tre contestazioni per documento di dettaglio non presente e/o non corretto verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 23

ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE CONTRATTO (DEC)

Il Responsabile Unico del Procedimento del presente appalto (RUP), nominato ai sensi della L. 7 agosto 1990 n. 241, svolge tutte le attività, funzioni ed obblighi, allo stesso espressamente demandate, dalla L. 241/1990, dal D.lgs. 50/2016 (Codice degli appalti pubblici) s.m.i. e dal D.lgs. n. 56 del 19 aprile 2017 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50".

L'insieme dei compiti, delle responsabilità e degli obblighi del RUP e del DEC è declinato, in particolare dal combinato disposto dell'art. 6 della L. 241/1990 e degli artt. 31 e 101 D.lgs. 50/2016 e delle Linee Guida n. 3, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni» e dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018 n 49 Regolamento recante: «Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione».

ART. 17 - 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 e relativi allegati;
- Eventuali chiarimenti forniti in sede di gara;
- l'Offerta economica.

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 sciolga 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. 18 - MODIFICA DEL CONTRATTO

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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. 19 - 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 2 Marca trevigiana, con opportuno preavviso.

Resta inteso che l'attività costituisce servizio pubblico essenziale.

Per questo all'art. 8 si sottolinea la necessità di possedere un piano di business continuity da adottare in caso di emergenza.

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

ART. 20 – 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 potrà essere 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%
	% da applicare a partire da Gennaio 2021 ai prezzi di contratti il cui primo mese di esecuzione e sia stato gennaio 2020, come da	% da applicare a partire da Febbraio 2021 ai prezzi di contratti il cui primo mese di esecuzione e sia stato febbraio 2020, come da

	esempio	esempio						
--	---------	---------	--	--	--	--	--	--

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 %, ottenuto nel seguente modo $(1,0151 - 1 = 0,0151) \times 100 = 1,51\%$, 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 e per la parte eccedente detta percentuale.

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

La revisione prezzi, in ribasso, potrà essere altresì chiesta dalla Stazione appaltante nei termini e secondo le modalità di cui sopra.

ART. 21 - “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. 22 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D'OPERA

L'Aggiudicataria di ogni lotto 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 di ogni lotto 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, 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 viaggi autorizzati dall'Aggiudicataria, 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 da qualsiasi causa determinati; 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;
- riportante 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 di ogni lotto 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 conforma 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 di ogni lotto 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, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ART. 23 - 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 di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile posticipata, strutturata secondo l'offerta economica formulata in gara, che dovrà contenere il riferimento al contratto, il periodo di fatturazione, l'indicazione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) e dovrà essere corredata di tutti i riferimenti necessari alla verifica della corrispondenza di quanto realmente eseguito prevedendo un allegato di dettaglio che riporti almeno il lotto, le singole attività svolte, specificando le singole sedi e dando separata evidenza dei costi collegati all'attività di prenotazione della Libera Professione. Ogni ulteriore dettaglio verrà indicato dal DEC al momento dell'avvio del servizio.

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, 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.

E' fatto espresso divieto all'Aggiudicataria di cedere i crediti derivanti dal contratto stipulato con l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, vantati nei confronti di questa.

L'Azienda procederà al pagamento del corrispettivo dovuto all'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 2 Marca trevigiana è, attualmente, "INTESA SANPAOLO S.p.A."

ART. 24 - 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'Aggiudicataria;

- 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;
- 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 ed in particolare agli artt. 22, 25, 27, 29 e 34 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'Aggiudicataria dovrà comunque garantire, a richiesta dell'Azienda Sanitaria la continuità della fornitura di cui al presente appalto, fino a che lo stesso non sia assegnato ad altra Ditta e, comunque, per un periodo non superiore a sei mesi.

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 o anche per mutate esigenze organizzative.

ART. 25 – 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 del disposto di cui al comma precedente 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 è ammesso nei limiti e con le modalità previste all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicataria che rimane unica e sola responsabile nei confronti dell'Azienda.

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. 26– 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. 27 - RECESSO UNILATERALE

L'Azienda potrà recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 c.c., così come previsto dall'art. 21- sexies L. 241/90 e s.m.i., con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi all'Aggiudicataria con lettera raccomandata A.R. o mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC).

Qualora nel corso del rapporto contrattuale, venisse stipulato un contratto a seguito di espletamento di una procedura centralizzata a livello regionale o attivata una convenzione CONSIP per l'affidamento del servizio oggetto del contratto, questa Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, mediante invio di apposita nota con ricevuta A.R. o mezzo PEC, con preavviso di 30 giorni rispetto alla data di recesso, ai sensi dell'art. 1373 del codice civile e dell'art. 21 sexies della legge 241/90 e s.m.i., con gli effetti dell'art. 1373, 2° comma, del codice civile, senza che l'Aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria.

ART. 28 - 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. 29 - DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA

All'affidamento del servizio di cui trattasi si applicano le disposizioni di cui al D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i. nonché le seguenti clausole 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 la Ditta 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. 84, del D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i..

In tal caso la Stazione Appaltante applica a carico della Ditta 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 della stazione appaltante del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

2) 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. e la Ditta Aggiudicataria si sia resa inadempiente all'obbligo di dare comunicazione tempestiva alla Stazione Appaltante 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;

3) ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.

La Stazione Appaltante 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.

La Ditta 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 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..

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a riferire tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori/servizi/forniture nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, e si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'opera/ nell'esecuzione dei servizi/delle forniture la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere il medesimo obbligo.

ART. 30 – 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. 31 - 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 - 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. 32 - 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 del "servizio front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'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 7.000,00 = (diconsi euro settemila,00) IVA esclusa, annuali, così suddivisi: Lotto 1 Euro 3.200,00; Lotto 2 Euro 3.200,00; Lotto 3 Euro 600,00.

ART. 33 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana ha adottato, con deliberazione n. 198 del 31.01.2023, il Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025, 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. 7/2023 con la quale l'A.N.AC. ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2022". La violazione degli obblighi derivanti può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 34 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., l'appaltatore, 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.

Ferme 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. 35 - 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 contemperamento 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 PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO

1 - ALLEGATO TECNICO

Nel presente allegato tecnico sono descritti i servizi richiesti nell'ambito dei vari lotti.

Ai fini del presente Capitolato, per Centro Unico di Prenotazione (CUP), si intende il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie deputato a:

- gestire con efficienza l'intera offerta (SSN, pagante in proprio, regime convenzionato, libera professione intramoenia, etc.);
- strutturare in modo organizzato l'attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni;
- interfacciare le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni;
- supportare modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini finalizzate al contenimento dei tempi di attesa.

Tale sistema, formato nel suo complesso da più procedure, deve facilitare l'accesso del cittadino ai servizi sanitari attraverso diversi canali di comunicazione.

Per quanto riguarda le modalità di prenotazione, il cittadino può prenotare allo sportello fisico, utilizzare il servizio telefonico di call e contact center, o forme di prenotazione diverse quali, ad esempio, il portale web aziendale, l'uso di email, whatsapp, ecc.

L'offerta aziendale gestita a CUP attualmente è organizzata e accessibile da più punti di prenotazione che garantiscono al cittadino di conoscere la prima disponibilità utile di tutte le prestazioni erogabili dall'Azienda o dalle strutture private accreditate.

È opportuno evidenziare che la Regione Veneto ha promosso e sta promuovendo una serie di iniziative che favoriscono le attività di prenotazione, pagamento e ritiro referti alternative alla forma tradizionale del servizio di Front Office che potrebbero incidere in futuro sull'effettivo fabbisogno dell'Azienda per tale attività. Queste ed altre progettualità aziendali possono comportare una variazione dei volumi complessivi, nei limiti di quanto previsto dall'art. 17 del Capitolato, ma anche la necessità di una ridefinizione del contenuto del servizio sulla base di un confronto da attivarsi in ambito del tavolo coordinamento.

Quanto sopra è reso possibile da un servizio di Front-office e uno di Back-office, quest'ultimo deputato alle funzioni di programmazione, gestione degli accessi, attività di supporto e integrazioni delle attività di front-office.

I vari punti di prenotazioni (Front-office) sono connotati da attività simili e/o specifiche che saranno dettagliate nell'Allegato tecnico.

Anche le attività di Back-office che l'Aggiudicataria dovrà garantire sono differenziate a seconda che la funzione sia legata alla prenotazione o all'accettazione dei pazienti o l'attività di prenotazione venga svolta in Ospedale o presso le sedi Territoriali.

Le sedi Territoriali sono un altro importante ambito di attività a favore dell'utenza, nel quale l'Aggiudicataria è tenuta a garantire una serie di servizi collegati ai Distretti Socio sanitari.

Il Distretto Socio Sanitario è l'articolazione dell'Azienda quale organizzazione che opera nel campo della solidarietà sociale, dell'assistenza e della riabilitazione, finalizzata a realizzare l'integrazione tra i diversi servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali, in modo da assicurare una risposta coordinata e continua ai bisogni socio-sanitari della popolazione. L'integrazione si intende riferita anche agli ambiti istituzionali (ad esempio Comuni), agli ambiti professionali (ad esempio team multiprofessionali) e tra le dimensioni sociale e sanitario con particolare riferimento alle aree ad elevata integrazione quali: anziani, disabili, salute mentale, dipendenze, area materno-infantile.

Afferiscono al livello distrettuale le seguenti attività:

- Assistenza medica primaria (medicina/pediatria di famiglia, continuità assistenziale);

- Assistenza infermieristica;
- Assistenza sociale;
- Assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata;
- Cure palliative;
- Assistenza consultoriale per la promozione e la tutela dell'infanzia e della famiglia, compresi la mediazione, l'affido e l'adozione;
- Assistenza neuropsichiatrica e psicologica infantile ed adolescenziale;
- Assistenza scolastica e inserimento lavorativo per persone disabili, con dipendenza patologica e con sofferenza mentale;
- Assistenza residenziale e semiresidenziale nelle aree della disabilità, delle dipendenze, della salute mentale e dell'età evolutiva;
- Assistenza residenziale, semiresidenziale ed intermedia per adulti-anziani non autosufficienti;
- Assistenza farmaceutica;
- Assistenza specialistica territoriale;
- Riabilitazione;
- Assistenza protesica;
- Assistenza penitenziaria;
- Azioni di supporto nell'ambito della prevenzione delle malattie e della promozione della salute.

Tutti i punti di erogazione, territoriali e ospedalieri, devono garantire il ritiro di documentazione da parte degli utenti, secondo le modalità che verranno indicate dall'Azienda (es. rilascio all'utente di copia di istanza con timbro, rilascio ricevuta, eventuale invio di documentazione al servizio Protocollo, etc.).

Nell'ambito dei servizi interdistrettuali sono ricompresi quei servizi caratterizzati da una centralizzazione delle funzioni, come ad esempio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Ciò premesso vengono esposti i singoli servizi di supporto alla fruizione delle prestazioni erogate dall'Azienda che l'Aggiudicataria deve garantire per tramite di operatori dedicati in via esclusiva all'erogazione del servizio.

Il presente Allegato tecnico è articolato come segue.

Nella Parte A vengono indicati i servizi richiesti con:

- sintetica descrizione, resa a titolo orientativo e non esaustivo;
- normativa di riferimento.

Nella Parte B vengono indicati:

- luoghi di erogazione, orari e relativi servizi.

Nella Parte C vengono indicati:

- volumi dei servizi richiesti.

PARTE A - SERVIZI RICHIESTI

- 1. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD;
LOTTO DUE: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO.**

Si riepilogano di seguito le attività richieste alla/e Aggiudicataria/e dei lotti UNO e DUE che verranno descritte, a titolo orientativo e non esaustivo, nei successivi paragrafi.

Il modello erogativo si basa sulla gestione di sportelli multifunzione o di punti di accettazione e presa in carico.

In sintesi, i punti erogativi multifunzione si distinguono in ospedalieri e territoriali, a seconda della loro ubicazione. Nei punti erogativi multifunzione ospedalieri prevale la gestione delle prenotazioni di prestazioni a carico del SSN e di LP, mentre quelli territoriali sono caratterizzati dalla gestione delle prestazioni distrettuali (ad esempio le attività collegate all'anagrafe sanitaria o la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ecc.), affiancate all'attività di prenotazione.

I punti erogativi multifunzione fungono inoltre da collettori per la raccolta di istanze, distribuzione modulistica o rilascio informazioni relative a richieste anche di servizi non direttamente da loro erogati (ad esempio: consegna modulo e raccolta richiesta di copia di documentazione sanitaria, di erogazione contributo per cure climatiche e termali, soggiorni terapeutici, ecc.).

Di norma i punti erogativi multifunzione ospedalieri non eseguono le attività di "accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali" di cui al paragrafo 1.1.6, mentre i punti erogativi multifunzione territoriali non eseguono prenotazioni di attività libero professionale di cui al paragrafo 1.1.3..

Mentre i servizi di accettazione ambulatoriale e presa in carico sono caratterizzati da una esclusiva/prevalente attività ambulatoriale (incluse le prestazioni di laboratorio e di diagnostica strumentale). Svolgono attività di front e back office strettamente correlate alla prenotazione, e possono avere una connotazione mono o multidisciplinare, a seconda delle situazioni strutturali e/o organizzative. Hanno inoltre funzioni informative e di contatto (in presenza, telefonico, ecc.) oltre che di accettazione.

1.1 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN) E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE (LP) E ATTIVITA' A GARANZIA DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.

1.1.1 Gestione agende per l'attività di prenotazione e accesso alle prestazioni

Svolgimento del servizio

L'agenda è lo strumento operativo attraverso il quale l'offerta, sia in termini di tipologia di prestazioni sia in termini di classi di priorità (Urgenze, primi accessi, controlli...) viene resa visibile e disponibile per la prenotazione di prestazioni sanitarie rivolte ai pazienti esterni ed interni.

La costruzione dell'agenda avviene tenendo conto dell'offerta complessiva e definendo uno spazio temporale di erogazione.

Nella pratica si concretizza in un calendario informatico delle prenotazioni (ovvero posti disponibili) che l'Aggiudicataria dovrà predisporre, modificare, popolare, aggiornare, chiudere, mantenere, secondo le indicazioni dell'Azienda.

L'Azienda resta titolare della negoziazione dell'offerta e dei criteri di programmazione e configurazione delle agende aziendali nella loro totalità.

Oltre alle agende destinate all'attività SSN, l'Aggiudicataria dovrà altresì predisporre, modificare, popolare ed aggiornare, chiudere, mantenere, secondo le indicazioni dell'Azienda, le agende della libera professione, della medicina dello sport, della medicina del lavoro, del consultorio, della medicina legale, delle vaccinazioni, ecc.

Restano di competenza dell'Azienda la regolamentazione di:

- tipologie e quantità delle agende;
- criteri per la strutturazione delle agende;
- regole di manutenzione delle agende;
- tempistiche per l'apertura, chiusura e sospensione delle agende;
- controllo sugli aspetti qualitativi della gestione delle agende.

L'Aggiudicataria deve garantire la gestione operativa delle agende in tutti i gestionali di prenotazione in uso nei tre Distretti secondo il seguente elenco tenendo presente che si tratta di una esposizione orientativa e non esaustiva:

- gestione della creazione / modifica / chiusure delle agende e/o delle liste per prestazioni ad accesso non regolato come esempio le prestazioni integrative;
- gestione dei calendari informatici;
- gestione della riallocazione degli appuntamenti (singola richiesta o in blocco);
- gestione della creazione / modifica / chiusure delle liste pre-appuntamento, compresi assegnazione appuntamenti, monitoraggio e pulizia periodica degli errori di prenotazione presenti in lista;
- monitoraggio e popolamento quotidiano delle disponibilità ancora libere;
- gestione/presa in carico degli atleti della medicina dello sport secondo protocolli aziendali in essere.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta la descrizione di alcune attività sopra elencate:

1. Gestione della creazione / modifica / chiusura delle agende e delle liste per prestazioni ad accesso non regolato come esempio le prestazioni integrative.

Tale fase riguarda la predisposizione e/o la modifica delle agende e delle liste sulla base dei criteri e parametri forniti dall'Azienda in base alle classi di priorità per i primi accessi e l'assegnazione di altri parametri necessari per la configurazione delle disponibilità per controlli, urgenze da Pronto Soccorso, Libera Professione, day service ecc.

La creazione, chiusura, modifica e rigenerazione delle agende riguarda anche l'offerta delle strutture accreditate e convenzionate.

La loro predisposizione può comportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- la predisposizione dell'agenda in funzione dei diversi regimi di erogazione (SSN, pagante in proprio, libera professione, consultorio, medicina dello sport, medicina preventiva, medicina del lavoro etc.);
- l'assegnazione ad ogni agenda del profilo di accesso dell'operatore e l'inserimento delle note per eseguire correttamente la prenotazione;
- l'inserimento di un insieme di informazioni correlate alla prestazione come ad esempio: la preparazione all'esame, il consenso informato ecc.;
- la creazione e la classificazione delle anagrafiche delle strutture eroganti con relativo dettaglio: struttura (equipe, medico...), ubicazione dell'ambulatorio, indicazioni per raggiungere la sede di erogazione della prestazione, etc.;
- la produzione, la gestione e l'aggiornamento delle anagrafiche delle prestazioni prenotabili definite nel Catalogo Veneto del Prescrivibile (CVP) e non, richieste dall'ufficio governo liste per gestire attività in prenotazione / presa in carico interne, ad esempio "discussione multidisciplinare";
- l'inserimento e l'aggiornamento dei tariffari, la classificazione delle prestazioni multibranca, l'aggiornamento dei codici di esenzione e delle relative correlazioni, etc.;
- la modifica e/o rimodulazione dell'offerta su richiesta dell'Azienda. Sospensione e/o variazione, anche in giornata, con gestione delle relative riallocazioni secondo il protocollo aziendale;
- la programmazione per la generazione e rigenerazione automatica dell'offerta;

- l'interfaccia con l'assistenza informatica in caso di malfunzionamento del software in uso o per richieste di autorizzazione/abilitazione di nuove agende.

2. *Gestione dei calendari informatici.*

In tale fase vengono impostati una serie di parametri come, ad esempio, il periodo di apertura e chiusura dell'offerta, inserimento delle prestazioni prenotabili secondo un determinato tempario/slot etc.

3. *Gestione della riallocazione degli appuntamenti.*

L'Aggiudicataria deve garantire l'attività di spostamento degli appuntamenti dati che richiedono una modifica per sopravvenute esigenze (assenze a vario titolo dello specialista, modifiche ai calendari già popolati, rotture improvvise di apparecchiature, etc.).

L'evento che può dar luogo all'esigenza di uno spostamento può verificarsi anche a ridosso dell'erogazione (come nel caso di una assenza imprevista dello specialista). In caso di assenza imprevista o fermo macchina l'Aggiudicataria è tenuta ad assicurare tempestivamente l'informazione all'utente e a riassegnare il nuovo appuntamento in modo tale da minimizzare il disagio.

L'Aggiudicataria in sede di offerta deve formulare una proposta organizzativa che garantisca la tempestività dell'informazione e delle richiamate a supporto del servizio gestione agende di cui al presente Capitolato.

4. *Gestione delle liste pre-appuntamento.*

L'Aggiudicataria deve garantire la presa in carico della richiesta dell'utente che dovrà ricevere l'appuntamento nel rispetto della priorità indicata in ricetta o sulla base di altre modalità indicate dall'Azienda.

La richiesta viene presa in carico dal servizio secondo le indicazioni dell'Azienda prenotando in sedute aggiuntive create ad hoc, in posti resisi disponibili a seguito disdetta, o in overbooking.

5. *Gestione prenotazioni asincrone tramite "APP Azienda Zero"*

L'aggiudicataria deve gestire tutte le attività di back office correlate alle attività di prenotazione asincrona specificate nel Progetto regionale "APP Azienda Zero" e/o altri progetti aziendali e/o regionali.

La comunicazione dell'appuntamento assegnato conseguente alle attività 3) e 4) avviene tramite telefonata diretta all'utente e/o tramite ulteriori canali (es. messaggistica, email...); per tali attività verrà garantito dall'Azienda un numero definito di postazioni telefoniche in locali attigui all'Ufficio Gestione Agende.

Normativa di riferimento

- D.G.R. Veneto n. 1164/2019 del 06 agosto 2019: "Adozione del Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) a seguito del recepimento dell'Intesa tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome sul Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021 con DGR del 23 aprile 2019 n. 479. Deliberazione n. 69/CR del 28 giugno 2019".
- Legge Regione Veneto n. 30/2016, art. 38, "Interventi per il governo delle liste d'attesa".
- Legge Regione Veneto n. 19/2016 : " Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS "articolo art. 28:" Riduzione delle liste d'attesa".
- D.G.R. Veneto n. 600/2007, D.G.R. Veneto n. 859 /2011, D.G.R. Veneto n. 863/ 2011 D.G.R. Veneto n. 320/2013, in materia di governo delle liste di attesa
- D.G.R. Veneto n. 2227 del 9 agosto 2002 avente ad oggetto: "DPCM 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" _Disposizioni applicative e successive modifiche ed integrazioni D.G.R. Veneto n. 323/2018.
- D.G.R. Veneto n. 2166 del 29 dicembre 2017 per l'assistenza specialistica ambulatoriale erogata dagli erogatori esclusivamente ambulatoriali nei confronti degli assistiti residenti Regione Veneto.
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- D.G.R. Veneto n. 3683/98 - "prestazioni traccianti".
- Regolamenti e disposizioni interne in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, etc.

- art. 50 "Disposizioni in materia di monitoraggio della spesa nel settore sanitario e di appropriatezza delle prescrizioni sanitarie" del DL 30 settembre 2003, n. 269, coordinato con la legge di conversione 24 novembre 2003, n. 326.
- Piano Sanitario Regione del Veneto per gli anni 2019-2023 (LR 48/2018) e D.G.R. n. 568 del 5/5/2020 per il ricorso alla Telemedicina nell'attività ambulatoriale.
- La normativa di riferimento libera professione è quella contenuta nel Regolamento aziendale vigente allegato al capitolato e nella successiva nota regionale n. 131384 del 9 aprile 2018 avente ad oggetto: "Attività libero professionale. Ricognizione della disciplina regionale e precisazioni."
- Legge regionale n. 30 del 30 dicembre 2016, collegato alla legge di stabilità regionale 2017
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- Legge 6 novembre 2012 n. 190: disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33: riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Regolamenti interni in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, etc.
- DGR n. 709 del 14 giugno 2022
- DGR: n. 1562 del 6 dicembre 2022 "Adozione RAO e approvazione delle disposizioni operative".

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle liste pre-appuntamento con il 100% delle assegnazioni degli appuntamenti entro il termine stabilito • Gestione delle riallocazioni eseguite correttamente • CREAZIONE E MODIFICA AGENDE: Gestione della creazione / modifica/ chiusura delle agende e delle liste di accesso entro i termini stabiliti 	<p>A seguito di verifiche effettuate a campione o di specifica segnalazione, l'Azienda applicherà una penale in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità</p>

1.1.2 Gestione delle prenotazioni e supporto all'accesso alle prestazioni tramite sportelli multifunzione

Svolgimento del servizio

Attraverso gli sportelli multifunzione dislocati in ospedale o sul territorio, l'utente ha la possibilità di accedere all'attività di prenotazione e accettazione diretta delle prestazioni sanitarie gestite dal sistema informatico dedicato, o tramite piattaforme web attive o attivabili (es. prenotazione del posto in coda, o "ti chiamiamo noi").

Il sistema informatico in dotazione garantisce la visualizzazione dell'offerta aziendale, in tempo reale, permettendo al servizio di comunicare, con la massima efficienza e tempestività, la data e l'ora dell'appuntamento, il luogo dove recarsi, l'importo da pagare e l'inserimento in lista di pre-appuntamento qualora alla data contatto non vi sia una disponibilità utile nel rispetto della priorità indicata dal prescrittore.

L'attività di prenotazione riguarda sia le prestazioni erogate dall'Azienda sia quelle erogate dalle strutture accreditate convenzionate e/o eventualmente erogate da altre Aziende ULSS e/o strutture sanitarie diverse, secondo la Programmazione Regionale e in base ai rapporti contrattuali stipulati dall'Azienda.

Le prestazioni possono essere prenotate "in presenza", tramite l'accesso agli sportelli di front office e/o parte di esse tramite piattaforme telematiche e/o richieste anche tramite posta elettronica con conseguente impegno di back office.

L'Azienda è articolata in più Distretti che possono, per ragioni strutturali, logistiche e organizzative prevedere un dettaglio dell'operatività differenziato al fine di garantire la massima efficienza in favore dell'utenza del servizio di prenotazione. Pertanto, al momento dell'avvio, verranno forniti all'Aggiudicataria indicazioni/protocolli operativi utili ad integrare la propria attività con quella delle singole unità eroganti e ad applicare la specifica previsione normativa. All'Aggiudicataria viene affidato l'obiettivo di realizzare tutte le attività necessarie affinché l'utenza possa prenotare/accedere alle prestazioni di cui necessita ed ottenere i servizi correlati nel rispetto degli SLA stabiliti dal presente Capitolato, nonché dalla normativa vigente.

L'Aggiudicataria deve assicurare, in sintesi, la prenotazione:

- di tutte le prestazioni specialistiche ambulatoriali previste dal CVP (Catalogo Veneto del Prescrivibile), compresa la prenotazione e l'accettazione diretta delle indagini di Laboratorio, delle prestazioni della Medicina Legale (certificati), delle vaccinazioni, delle prestazioni della Medicina dello Sport, della Medicina del Lavoro, del consultorio, etc., secondo i diversi regimi di erogazione autorizzati dalla normativa: prestazioni a carico del SSN, paganti in proprio, libera professione, in regime di convenzione, etc..
- delle prestazioni ad accesso diretto per le quali non è necessaria la prescrizione del medico come ad esempio la visita ginecologica, visita pediatrica, visita odontoiatrica, visita psichiatrica.
- delle prestazioni sanitarie relative al primo accesso e agli accessi successivi. Di norma non sono prenotabili le prestazioni richieste dal Pronto Soccorso, le consulenze a ricoverati, le Urgenze/Emergenze, e le eventuali prestazioni direttamente prenotabili presso le Unità Operativa eroganti o presso i punti di accettazione e presa in carico.

Presso gli sportelli dedicati all'attività di prenotazione e accettazione diretta, l'Aggiudicataria, deve assicurare anche tutte le altre attività strettamente correlate alla prenotazione. Il funzionamento del servizio si basa essenzialmente su attività di front e back office che si possono così riassumere tenendo presente che si tratta di una esposizione orientativa e non esaustiva.

Attività di Front Office

- Gestione degli accessi agli sportelli multifunzione tramite sistema eliminacode;
- Gestione dell'informazione: rilascio di informazioni relative alla tipologia delle prestazioni erogate, ai diversi punti di erogazione pubblici e accreditati comprensive di indicazioni in ordine alle relative ubicazioni, ai tempi di erogazione delle prestazioni richieste, alle caratteristiche dei diversi regimi di erogazione e/o qualsiasi altra informazione correlata alla domanda e all'offerta, alle modalità di gestione delle liste di attesa, ecc.;
- Gestione dell'anagrafica: qualunque sia la modalità/regime di prenotazione e accettazione, il processo standard inizia con l'identificazione dell'assistito che ha come obiettivo il riconoscimento o inserimento dell'utente se non presente nell'anagrafe dell'Azienda, compresa l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati nel rispetto della normativa in materia di Privacy e verifica della titolarità all'accesso alla prestazione (SSN, TEAM, STP, ecc.);
- Gestione della prenotazione e/o accettazione diretta: qualunque sia la modalità/regime di prenotazione e accettazione, l'attività si concretizza con la ricerca nel sistema informatico di prenotazione della prima disponibilità utile secondo la priorità/tempistica indicata dal prescrittore o secondo la preferenza dell'assistito (ad esempio: scelta della sede, dell'ora, della giornata, della struttura erogante, etc.). Qualora, all'atto della prenotazione, non sia immediatamente disponibile un appuntamento, l'Aggiudicataria deve garantire l'inserimento e la gestione dell'utente nelle liste di pre-appuntamento. L'attività prevede anche eventuali modifiche dell'appuntamento assegnato quali lo spostamento o la cancellazione. In caso di accettazione di esami di Laboratorio dovrà essere effettuata anche la stampa delle etichette e la consegna di provette qualora l'attività sia svolta in presenza;

- Prenotazione delle prestazioni aggiuntive/integrative richieste dallo specialista in sede di erogazione del primo accesso o accesso successivo (ad esempio: esame strumentale aggiuntivo alla visita);
- Rilascio del promemoria e delle indicazioni relative alla preparazione all'esame, al raggiungimento della sede dell'ambulatorio (ad esempio: indicazioni stradali, specifiche in ordine a padiglioni, piani, n° ambulatorio, etc.), alle modalità di pagamento, del ritiro del referto e della disdetta;
- Consegna referti: l'Azienda garantisce la stampa del referto da portale aziendale Web, ma l'assistito può rivolgersi anche agli sportelli per richiedere la stampa e la consegna del referto cartaceo o dischetto/DVD oppure per richiedere l'invio a domicilio dello stesso;
- Rilascio all'utente di certificati/attestazioni delle prestazioni prenotate ed eseguite ai fini lavorativi e/o assicurativi, ecc.;
- Consegna e ricevimento modulistica inerente le presentazioni di istanze afferenti al servizio: l'Aggiudicataria deve garantire la consegna e ritiro della modulistica utile all'utenza attinente ai servizi oggetto del presente Capitolato.

Attività di Back Office

- Gestione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali richieste da altri Enti/ULSS: per i dipendenti di Ditte private relative alla Medicina del Lavoro, per gli ospiti delle Case di riposo, per i pazienti del Day Service, etc.;
- Gestione DEMA (ricetta dematerializzata) bloccata: nel caso in cui il servizio non riesca a procedere con la prenotazione di una ricetta Dematerializzata perché bloccata (già presa in carico), deve accedere, in tempo reale, al portale regionale per lo sblocco e/o alla verifica dell'impossibilità di procedere con la prenotazione;
- Gestione completa del referto: comprende tutte le attività necessarie alla consegna dei referti, a partire dalla ricezione da parte delle varie unità eroganti, alla sistemazione degli stessi in appositi casellari, alla consegna all'utente del dischetto/DVD o referto cartaceo anche con eventuale stampa. Invio del referto a domicilio, se previsto. In caso di mancato ritiro del referto l'Aggiudicataria dovrà garantire l'attività di Back Office, secondo l'organizzazione dell'Azienda in osservanza al regolamento aziendale sul recupero del credito;
- Preparazione e stampa degli elenchi degli appuntamenti, comprese le eventuali relative etichette, per prestazioni di laboratorio vincolate a particolari modalità di preparazione o a numero chiuso e, pertanto, non ad accesso diretto;
- Archiviazione documentazione varia: il servizio deve archiviare ordinatamente tutta la documentazione inerente alle attività svolte in osservanza alla legislazione vigente in materia e ai regolamenti aziendali;
- Gestione posta/corrispondenza: interna ed esterna, compreso l'invio dei referti a domicilio e l'invio di richieste, eventualmente corredata di documentazione sanitaria, ai servizi aziendali per la presa in carico di prestazioni specifiche;
- Gestione linee telefoniche, email e fax: per comunicazioni con l'utente e con il personale interno coinvolto nel processo di prenotazione.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda	Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la

<p>prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi; - distribuzione referti: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi; - attività di accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi; - attività di accesso prelievi con prenotazione: attesa massima di 15 minuti per il 85% degli accessi prenotati. 	<p>sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.3 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni sanitarie in regime di libera professione

Svolgimento del servizio

L'attività Libero Professionale Intramoenia è complementare e programmato in aggiunta all'offerta istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale. La materia è disciplinata dalla normativa nazionale e regionale e dal regolamento aziendale dedicato, garantendo così una completa e reale libera scelta del cittadino che può usufruire dei servizi offerti dall'Azienda in un contesto altamente qualificato.

Al fine di garantire che l'opzione per la libera professione costituisca l'espressione di una autonoma scelta dell'utente, al momento del contatto (prenotazione-informazione), l'operatore dovrà informare l'utente anche sullo stato delle liste di attesa in regime istituzionale in rapporto alle classi di priorità, come previsto dalla nota Regionale n. 131384 del 9 aprile 2018 avente ad oggetto: "*Attività libero professionale. Ricognizione della disciplina regionale e precisazioni.*"

L'Aggiudicataria deve garantire l'attività di prenotazione di tali prestazioni tramite canali di accesso dedicati, tenendo conto che le modalità di svolgimento sono analoghe a quelle declinate per l'attività istituzionale così come descritta nell'ambito della gestione degli sportelli multifunzione (vedi paragrafo 1.1.2 del presente Allegato tecnico).

In particolare, le attività caratterizzanti previste sono la gestione degli accessi, la gestione anagrafica, la gestione della prenotazione, il rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento, informazioni sull'offerta aziendale.

Nel processo rientra anche la necessaria attività amministrativa di back office.

L'Aggiudicataria nel garantire l'attività di prenotazione di prestazioni erogate in regime libero professionale deve, tra l'altro, nel rispetto dei diritti della privacy del paziente, fornire una adeguata informazione all'utente sulle modalità di accesso alle prestazioni libero professionali, con particolare attenzione:

- all'elenco dei Medici che esercitano la libera professione;
- alla tipologia di prestazioni prenotabili;
- alla scelta della struttura;
- alle modalità di prenotazione e preparazione all'esame;
- alla previsione complessiva di spesa per ciascuna tipologia di prestazione;
- alle giornate, agli orari e alle sedi previste per l'esecuzione dell'attività ambulatoriale;
- qualsiasi altra informazione correlata alla prenotazione di libera professione.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <p>- attività LP (prenotazioni, referti, cassa): attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi.</p>	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p>

	0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50 1xmille se la performance è inferiore a 0.50
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

1.1.4 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni tramite canali telefonici o multimediali (Call e Contact Center)

Svolgimento del servizio

Il Contact Center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali ad esempio l'email, il web, le messengerie su telefoni cellulari.

Il servizio affidato, che prevede l'utilizzo dei sistemi di prenotazione in uso presso l'Azienda e di piattaforme web per la prenotazione dei posti in coda, ha principalmente la funzione di garantire al cittadino/utente l'accesso al sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie a carico del servizio sanitario, in regime libero-professionale e per tutti i regimi di erogazione previsti dalla normativa (ad esempio paganti in proprio, rilascio certificazioni, medicina dello sport, etc.). Dette prestazioni sono erogate dall'Azienda direttamente o per tramite di altre strutture disponibili a sistema, come ad esempio le strutture accreditate convenzionate, altre Aziende ULSS etc.

Fermo restando quanto già previsto agli artt. 6 e 7 del presente Capitolato, il servizio chiesto all'Aggiudicataria include una serie di attività collegate alla gestione di prenotazioni di prestazioni sanitarie rese telefonicamente o tramite altri canali come ad es. mail, web ecc. per le quali valgono le regole, le modalità e le procedure operative previste presso i punti erogativi multifunzione (sportelli fisici cfr par 1.1.2). Trattasi di una modalità alternativa e/o integrativa della modalità di accesso in presenza sincrona di utente e operatore.

L'aggiudicataria deve garantire l'esecuzione del servizio per tramite di operatori esclusivi e dedicati, dislocati presso le sedi individuate in sede di offerta, in sintesi:

- l'operatore inbound, si dovrà occupare di rispondere alle richieste in entrata degli utenti, ai fini dell'erogazione del servizio;
- l'operatore outbound, si dovrà occupare di contattare in uscita gli utenti, ai fini dell'erogazione del servizio.

Inoltre, considerato che la piattaforma garantita dall'Azienda consente il collegamento per la gestione degli accessi telefonici anche da sedi diverse, l'aggiudicataria potrà, sulla base dell'effettivo fabbisogno e volumi, organizzare i propri operatori, impiegati nelle restanti attività previste dal rispettivo lotto, per l'erogazione delle attività di contact center, rimanendo impregiudicati tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato oltre che la regolare esecuzione dell'attività principale a cui sono stati assegnati.

L'attività di cui trattasi è caratterizzata in particolare, ma non in via esclusiva, dal canale telefonico pertanto, ai fini del presente Capitolato, della erogazione e del monitoraggio, si definiscono:

- CHIAMATE ENTRANTI: tutte le chiamate in entrata;
- CHIAMATE ENTRANTI GESTIBILI: tutte le chiamate in entrata in orario di servizio attivi esclusi gli abbandoni prima della selezione della coda (IVR);
- CHIAMATE ENTRANTI GESTITE: tutte le chiamate in entrata in orario di servizio attivo che hanno ricevuto risposte, esclusi gli abbandoni dopo la selezione della coda (IVR), senza limitazione temporale della telefonata (solo il chiamante può scegliere se abbandonare prima della risposta dell'operatore) =

numero chiamate in entrata in orario che hanno ricevuto risposte dall'operatore + numero richieste callback.

- CHIAMATE ENTRANTI GESTITE PER DISDETTE SENZA OPERATORE: chiamata in entrata H 24 per disdire un appuntamento già assegnato con modalità diversa dal contatto con l'operatore (es. messaggio in segreteria telefonica), tramite la selezione di apposita coda (IVR).

- RICHIAMATE (call back): chiamate in uscita agli utenti che hanno scelto di essere richiamati in un momento successivo, lasciando il proprio recapito telefonico.

Attualmente, ogni Distretto dell'Azienda impiega diverse numerazioni telefoniche per la gestione del servizio differenziate anche tra prestazioni a carico Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Libera professione.

Con l'avvio del servizio di cui al presente Capitolato e per l'espletamento dello stesso, l'Azienda metterà a disposizione un numero telefonico da utilizzare per l'erogazione del servizio.

Si precisa che l'organizzazione dell'albero vocale (IVR), delle relative scelte/voci, modalità di gestione e priorità da assegnare alle chiamate entranti verranno definite dall'Azienda.

In generale le attività caratterizzanti del servizio di call e contact center chiesto all'Aggiudicataria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Gestione sincrona e asincrona delle richieste a seconda del canale prescelto dall'utente;
- Accettazione: accoglienza telefonica, o tramite altro canale, o contatto dell'interessato.
- Gestione anagrafica: riconoscimento o inserimento dell'utente se non presente nell'anagrafe dell'Azienda, compresa l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati nel rispetto della normativa in materia di Privacy e verifica della titolarità all'accesso alla prestazione (SSN, TEAM, STP, ecc);
- Gestione della prenotazione: qualunque sia il regime di erogazione (a carico SSN o LP), l'attività si concretizza con la ricerca nel sistema CUP della prima disponibilità utile secondo la priorità/tempistica indicata dal prescrittore o secondo la preferenza dell'assistito (ad esempio: scelta della sede, dell'ora, della giornata, della struttura erogante, etc.). Qualora all'atto della prenotazione non sia immediatamente disponibile un appuntamento, l'Aggiudicataria deve garantire l'inserimento e la gestione dell'utente nelle liste di pre-appuntamento. L'attività prevede anche eventuali modifiche dell'appuntamento assegnato quali lo spostamento o la cancellazione. In caso di accettazione di esami di Laboratorio dovrà essere effettuata anche la stampa delle etichette e la consegna di provette qualora l'attività sia svolta in presenza;
- Rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento e doveri dell'utente, informazioni sull'offerta aziendale
- Sblocco di prescrizioni dematerializzate così come descritte;
- Gestione dei call back ossia gestione degli utenti che chiedono di essere richiamati: I tentativi di richiamata per gli utenti che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno tre.
- Gestione delle disdette senza operatore: trattasi della gestione della richiesta dell'utente tramite segreteria telefonica o altro analogo canale.
- Attività di back office: tutte le attività necessarie utili all'erogazione del servizio quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo l'aggiornamento dei dati, l'archiviazione, la gestione asincrona delle richieste degli utenti tramite i vari canali disponibili (whatsapp, mail, segreteria.)
- Supporto/integrazione alle attività del front office qualora si renda necessario ossia la gestione dell'utenza tramite i canali tipici del contact center, come nel caso del supporto alle attività delle Agende o in caso di cambio medico per cessazione. In queste fattispecie sostanzialmente è necessario contattare una lista di utenti ed assegnare, spostare o disdire un appuntamento oppure supportare l'utenza nella scelta del nuovo medico di medicina generale/pediatra di libera scelta;
- Gestione dei promemoria, appuntamenti o informazioni tramite canali alternativi alla telefonia come web, whatsapp, app ecc.

Durante il periodo di validità del contratto la Committente si riserva la possibilità di ampliare e potenziare i canali di contatto alternativi alla fonia quali ad esempio Mail, Chat da portale (sito web e App), Instant Messaging Telegram, Facebook Messenger. I nuovi canali di comunicazione verranno gestiti sempre attraverso la piattaforma di Contact Center e distribuiti agli operatori, su code diverse dalla fonia ma

sempre con logiche ACD, sul Front End Web Operatore già utilizzato per la fonia. Gli strumenti di monitoraggio e statistiche evidenzieranno separatamente la gestione dei diversi canali. Le modalità di prenotazione sono informazioni archiviate nei metadati e quindi monitorabili e analizzabili nel dettaglio da parte dell'Azienda.

L'aggiudicataria deve garantire la gestione dei servizi di prenotazione e accesso alle prestazioni di cui ai paragrafi 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 garantendo la massima integrazione delle attività e una gestione unitaria dei volumi, organizzando le risorse in modo da rispondere a picchi di attività e rimodulando l'offerta in caso di necessità temporanee o di minore richiesta.

Il sistema tecnologico di Call e Contact Center, come precisato all'art 6 del presente Capitolato, e il software di prenotazione sono messi a disposizione dall'Azienda mentre restano a carico dell'Aggiudicataria l'insieme di risorse umane e la gestione organizzativa del servizio, incluse le sedi operative, la connettività di rete, le PDL e quanto meglio precisato all'art. 7 del presente Capitolato.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Gli SLA sotto esposti verranno calcolati in modo aggregato per le chiamate relative al SSN e per quelle relative alla LP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GESTIONE DELLE CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE: attesa massima di 2 minuti per il 99% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti - PER TUTTE LE CHIAMATE ENTRANTI RELATIVE ALLE ALTRE CATEGORIE DI SERVIZI: attesa massima di 2 minuti per il 85% delle chiamate gestibili giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti (indipendentemente dalle impostazioni e eventuali priorità assegnate alle chiamate entranti all'interno dell'albero vocale decise dall'Azienda) - GESTIONE DELLE RICHIAMATE (call back): Richiamata, agli utenti che hanno lasciato un recapito (richiesta di call back), entro 24 ore per almeno il 90% e il restante 10% entro max 48 ore (nelle 24 ore successive). I tentativi di richiamata nell'arco della giornata devono essere almeno tre, effettivi in fasce orarie diverse e con onere di tale dimostrazione a carico della ditta aggiudicataria. - GESTIONE DELLE CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE SENZA OPERATORE (es. tramite segreteria telefonica): <ul style="list-style-type: none"> ● registrazione dell'annullamento nell'applicativo di prenotazione del 100% delle richieste pervenute in 	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code IVR selezionate nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coda "A" (no disdette): attesa massima di 2 minuti - Coda "B" (no disdette): attesa massima di 2 minuti <p>Performance attesa: 85% delle chiamate giornaliere gestibili, diverse dalle disdette.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0,3xmille se la performance delle code "A" e "B" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80 0,4xmille se la performance è tra 0.79 – 0.75 0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70 0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65 0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60 0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55 0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50 1xmille se la performance è inferiore a 0.50

<p>orario di servizio, di cui 95% entro 2 ore dalla richiesta e le rimanenti entro le 9 del primo giorno lavorativo utile;</p> <ul style="list-style-type: none"> • registrazione dell'annullamento nell'applicativo di prenotazione entro le ore 9 del primo giorno lavorativo utile per il 100% delle richieste pervenute fuori orario di servizio. 	
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.5 Gestione cassa

Svolgimento del servizio

Il servizio riguarda la gestione dei pagamenti diretti agli sportelli (punto cassa fisica) con o senza maneggio di denaro e deve essere garantito all'utenza per tutta la durata dell'apertura degli sportelli.

Le tipologie di pagamento effettuabili possono riguardare ad esempio ticket, rimborsi, anticipazioni, coperture di spesa come invio documenti a domicilio, costi di copie di documenti ecc.

In particolare l'Aggiudicataria dovrà provvedere alla riscossione dei seguenti proventi:

- Ticket per prestazioni sanitarie erogate in SSN (compartecipazione alla spesa);
- Attività di ricovero a paganti in proprio da soggetti privati;
- Rette di degenza a comfort alberghiero a soggetti privati (dozzinanti);
- Prestazioni specialistiche a paganti in proprio;
- Attività libero professionale;
- Ogni altro provento da riscuotere.

In caso di maneggio di denaro l'Aggiudicataria deve garantire la dotazione del fondo cassa costituito da monete e banconote di piccoli tagli e monete sufficienti a garantire la gestione giornaliera degli afflussi nonché predisporre per le integrazioni successive del fondo cassa con richiesta di cambi e relativa sovvenzione.

A titolo informativo ma non vincolante i fondi cassa giornalieri previsti attualmente presso gli sportelli variano da un minimo di € 150,00 a un massimo di € 600,00 a seconda del flusso di attività da garantire.

Nel caso di servizio cassa "senza maneggio di denaro" si tratta di garantire i pagamenti tramite POS abilitati sia all'incasso nel circuito Carte di Credito che nel circuito Bancomat, le apparecchiature POS sono fornite dall'Azienda e indicativamente sono presenti 130 terminali. Alcune sedi aziendali prevedono solo quest'ultima modalità di pagamento.

Sinteticamente, si indicano di seguito le attività caratterizzanti il servizio richiesto all'Aggiudicataria tenendo conto che trattasi di un insieme di attività di front office e di back office. Tale indicazione non costituisce alcun vincolo per l'Azienda ma vuole solo dare un esempio sull'effettivo servizio da garantire.

Le attività di front office (sia nel caso in cui vi sia maneggio di contanti sia nel caso in cui non sia previsto) possono consistere in:

- accettazione dell'utente allo sportello con identificazione dello stesso e verifica dati anagrafici;
- verifica della documentazione presentata dall'utente (completezza e correttezza dei documenti);
- gestione della posizione debitoria in collegamento con i dati presenti nel sistema informatico aziendale;

- esecuzione dell'incasso mediante contanti (se abilitato) e/o carte di debito/credito;
- gestione dei rimborsi (secondo procedura aziendale per la gestione delle casse aziendali);
- chiusura della posizione debitoria nel sistema informatico aziendale ed emissione della ricevuta/fattura.

Le attività di back office in parte si differenziano tra il caso in cui vi sia maneggio di contanti e quello dove non è previsto. L'elenco sotto riportato, esemplificativo delle attività, tiene conto di entrambe le fattispecie.

Pertanto l'Aggiudicataria dovrà ad esempio garantire (le attività contrassegnate con asterisco possono prevedere maneggio di denaro):

- apertura/chiusura cassaforte con verifica dei contanti e dei documenti (*);
- gestione dei contanti e del cambio monete, inclusa la fornitura agli incaricati del fondo cassa per la gestione dei resti in banconote e monete e loro periodico cambio in pezzi di piccolo taglio (*);
- gestione delle consegne dei contanti ai portavalori incaricati dall'Azienda nell'ambito del contratto di Tesoreria secondo tempistiche e modalità indicate dall'Azienda (*);
- gestione documentazione amministrativa del servizio cassa (acquisizione e archiviazione dei documenti cartacei, loro esibizione e copia a richiesta dell'Azienda o al momento di eventuali controlli contabili eseguita da personale interno o esterno autorizzato);
- accertamento pagamenti extra cassa (bonifici bancari, postali ecc.) e chiusura delle posizioni negli appositi applicativi aziendali / registro di chiusura pratiche (cd cassa virtuale);
- verifica delle quadrature contabili a fine giornata e invio quotidiano delle distinte dei proventi introitati suddivisi per tipologia di riscossioni all'unità operativa complessa Contabilità e Bilancio;
- tenuta del giornale di cassa, con le modalità previste dalle procedure operative fornite dall'Azienda;
- produzione del "Conto della gestione" (c.d. conto giudiziale);
- verifica del corretto funzionamento dei riscuotitori automatici ove presenti; segnalazione di eventuali guasti secondo le modalità operative comunicate dall'Azienda, assistenza all'utente;
- supporto e collaborazione agli organismi di controllo sia interno che esterni.

Per tutte le somme incassate, deve essere rilasciata, in nome e per conto dell'Azienda, ricevuta di pagamento o fattura secondo il regime IVA applicabile all'operazione, emesse con l'uso esclusivo del software di cassa messi a disposizione dall'Azienda.

Le procedure operative di dettaglio sono stabilite dal protocollo aziendale denominato "procedure operative per la gestione delle casse aziendali" che verrà consegnato all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio.

Gli aggiornamenti delle procedure saranno concordati con l'Aggiudicataria e tempestivamente validati dall'Azienda.

Di regola non sono ammesse ricevute di storno o note di credito fatta eccezione in caso di errore di emissione in presenza dell'utente, in modo di non gravarlo dell'errore commesso. In tal caso ed ogni qualvolta si rendesse necessario procedere ad uno storno (come ad esempio rimborso per mancata/diversa erogazione di prestazione prenotata a CUP, per mancata registrazione esenzione presente in ricetta, rimborso per malfunzionamento riscuotitori, con ricevuta di mancata registrazione pagamento/mancata erogazione del resto con l'importo, etc.), è fatto obbligo all'Aggiudicataria di produrre adeguata documentazione scritta che deve essere conservata con tutte le copie emesse, inclusa l'originale della fattura/ricevuta emessa, che deve essere riconsegnata da parte dell'utente. Tutte le regole per la gestione degli storni sono definite nel protocollo sopra richiamato.

L'Aggiudicataria è direttamente responsabile della regolarità della gestione e delle somme introitate. Tale responsabilità si esaurisce all'atto della consegna del plico, contenente le somme introitate giornalmente, dalle casse alla Ditta che svolge il servizio di prelievo e conta valori per conto del tesoriere dell'Azienda salvo riscontro di differenza che risultino documentate dalle visioni delle registrazioni di "sala conta".

Per gli introiti a mezzo POS (bancomat o carta di credito) dovranno essere conservati e consegnati al referente aziendale le relative ricevute e le chiusure quotidiane del POS.

Nel caso di discordanza fra le somme incassate e quelle risultanti dalle scritture contabili giornaliere, l'Aggiudicataria provvede a reintegrare le somme mancanti. Nel caso di somme eccedenti, le stesse vanno versate alla stregua degli altri proventi.

Nel caso vi fosse un riscontro di banconote o monete false, queste vanno reintegrate da parte dell'Aggiudicataria.

All'Aggiudicataria è fatto obbligo di assumere tutte le cautele necessarie per evitare la perdita dei valori in custodia di cui risponde a pieno titolo e ad ogni effetto verso l'Azienda, anche per fatto di un proprio operatore o di un soggetto non identificato.

Il servizio viene svolto, sotto la responsabilità dell'Aggiudicataria che individua, nel caso di sede con maneggio di denaro, al suo interno un referente che assume la veste di agente contabile per ciascuna sede di cassa fisica esternalizzata. Il soggetto identificato dall'Aggiudicataria quale agente contabile, verrà indicato dall'Azienda per la nomina necessaria. L'agente contabile risponde del risultato della gestione dei beni, dei valori e delle attività affidate in base a quanto stabilito dalla normativa specifica e fornisce la rendicontazione/discarico secondo quanto previsto dagli enti preposti e dalla magistratura contabile. L'agente contabile risponde dei danni causati nell'esercizio dei compiti previsti. All'agente contabile fanno riferimento uno o più operatori di cassa, che svolgono attività di incasso, gestendo il contante o/i pagamenti con bancomat e carte di credito. Per tutte le altre operazioni connesse a problematiche non di ordinaria amministrazione, l'Aggiudicataria dovrà rivolgersi all'Azienda.

L'Azienda si avvale della possibilità per l'utente di pagare tramite riscuotitori automatici.

Nelle sedi oggetto di esternalizzazione dotate di tali sistemi, l'Aggiudicataria dovrà incentivare l'utilizzo della modalità di pagamento tramite riscuotitori, prestare supporto all'utenza in difficoltà nell'utilizzo degli stessi, segnalare secondo le procedure aziendali in essere e tempestivamente il malfunzionamento degli stessi.

In ogni caso l'Aggiudicataria deve garantire il ritiro delle richieste di rimborso/segnalazioni di malfunzionamenti riferite ai riscuotitori anche nel caso in cui il servizio cassa non venga attivato per una specifica sede.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre favorire l'utilizzo di modalità di pagamento alternative al tradizionale sportello fisico promuovendolo nel rapporto con l'utente, come per esempio rappresentando la possibilità di pagare on line, tramite riscuotitori automatici o altri indicati dall'Azienda nel corso della vigenza del contratto.

Tutta l'attività che necessita di supporto documentale (cartaceo e/o elettronico) deve avvalersi di modulistica specifica aziendale. Le comunicazioni esterne operate direttamente dall'Aggiudicataria vanno predisposte su modello definito dall'Azienda.

Strettamente correlate all'attività di cassa sono le attività di recupero crediti, ossia delle somme dovute dall'utente e non pagate. Questa attività è di competenza dell'Azienda.

L'Aggiudicataria deve garantire la conoscenza delle procedure di recupero del credito e ogni azione utile alla realizzazione delle stesse come la produzione di copie, dettagli in ordine alle prestazioni, incasso del pagamento, rilascio informazioni all'utenza e quant'altro i servizi aziendali abbisognino al fine di procedere con il recupero del credito, etc.

È facoltà dell'Aggiudicataria dotare gli sportelli di cassa con maneggio di contante di apparecchio per la rilevazione di banconote false e di apparecchio conta banconote o di eventuale cassaforte, laddove non disponibile.

In quest'ultimo caso l'Aggiudicataria si fa carico anche degli aggiornamenti software eventualmente necessari.

Normativa di riferimento

- Legge sulla contabilità generale dello Stato; Testo unico delle leggi sulla Corte dei Conti.
- Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118.
- Norme generali specifiche regolanti l'attività settoriale reperibili nei siti istituzionali (Regione del Veneto).
- Regolamenti (delibere) dell'Azienda – in essere e futuri – quali: regolamento di recupero crediti, regolamento della gestione della cassa, regolamento del cambio moneta.

- Principi contabili dell'OIC (Organismi italiano di contabilità).
- Decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di cassa: attesa massima di 30 minuti per 85% degli accessi. 	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80 0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75 0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70 0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65 0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60 0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55 0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50 1xmille se la performance è inferiore a 0.50
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.6 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI

Svolgimento del servizio

Le regole per la corretta tenuta dell'anagrafe sono aggiornate, nel tempo, dagli organi competenti (indicazioni ministeriali e regionali e quelle impartite dai referenti individuati dall'Azienda) e riguardano varie categorie di assistiti come ad esempio i cittadini italiani residenti nel territorio, gli italiani residenti all'estero e gli stranieri presenti in Italia.

Considerata la visibilità generale dei dati e la conoscenza delle normative di settore che richiede l'attività di aggiornamento/allineamento delle posizioni di anagrafe sanitaria, viene garantito il supporto aziendale, principalmente telefonico, agli operatori di sportelli territoriali nella gestione del front office di anagrafe sanitaria nonché interventi in qualità di amministratori di sistema nell'ambito del gestionale regionale in uso.

Per operare in Anagrafe Sanitaria l'Aggiudicataria è tenuta a garantire la piena conoscenza delle regole di iscrizione degli assistiti. Ad esempio le persone con residenza italiana in altra Regione esclusivamente domiciliate per motivi personali (lavoro, studio, salute, etc.) nel territorio del Distretto dell'Azienda hanno diritto ad una iscrizione temporanea al SSN con scelta del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta oppure si effettua una nuova scelta del medico in caso di: superamento dell'età pediatrica (14 anni su invito del Distretto). Le motivazioni per cui viene chiesto un cambio medico possono essere svariate ad esempio nei casi di cambio residenza anche nell'ambito territoriale della stessa Azienda, ricongiunzione familiare; ricasazione da parte del medico, quando viene a mancare il rapporto di fiducia ecc.

L'Aggiudicataria deve garantire l'insieme di attività per garantire l'accesso degli assistiti alle prestazioni di Anagrafe Sanitaria oltre che quelle che caratterizzano l'assistenza distrettuale come ad esempio prenotazione di prestazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione, alle cure primarie e palliative, assistenza protesica, SERD e altre strutture territoriali dedicate all'Infanzia, Adolescenza, Famiglia (IAF), Disabilità e Non Autosufficienza, Medicina dello Sport, ecc..

Accedono all'anagrafe sanitaria anche cittadini stranieri pertanto l'Aggiudicataria deve garantire la conoscenza della normativa di settore.

Con riferimento all'Anagrafe Sanitaria, sinteticamente e meramente a titolo orientativo l'attività richiesta all'Aggiudicataria si compone di:

- Iscrizione al servizio sanitario nazionale
- Scelta/revoca del medico di assistenza primaria
- Rilascio esenzioni per patologia/reddito e status
- Gestione amministrativa del rilascio tessere STP (stranieri temporaneamente presenti) ed ENI (europeo non residente)

Le operazioni prevedono, di norma, l'acquisizione di documentazione (come ad esempio le autocertificazioni rese dagli assistiti) o nel rilascio di documentazione (come ad esempio la TEAM o la tessera STP) e attività di archivio e rilascio informazioni relative alle prestazioni di cui sopra.

Ogni creazione di nuova posizione o modifica di una esistente richiede l'acquisizione di documentazione, conservazione della stessa e l'emissione di correlata documentazione.

I dati utili per la registrazione corretta delle posizioni sono da reperire innanzitutto direttamente dall'interessato (documentazione o autocertificazioni, nei casi previsti dalla legge) ma anche dai Comuni competenti territorialmente o da applicativi regionali/ministeriali utili all'allineamento dei dati.

L'Azienda può in ogni momento effettuare delle verifiche a campione inerenti la correttezza della tenuta dell'anagrafe e della relativa documentazione anche tramite sopralluoghi e verifiche presso ogni singola sede seguiti da apposito verbale. Il mancato rispetto delle procedure, rilevate in sede di verifica, comporterà formale contestazione per la difforme tenuta dell'anagrafe.

L'Aggiudicataria deve segnalare tempestivamente ai referenti dell'Azienda ogni errore presente in anagrafe di cui venga a conoscenza durante l'operato. Deve impegnarsi altresì a rispettare ogni indicazione utile a prevenirne di ulteriori.

Con riferimento ai dati raccolti presso gli utenti si precisa che gli stessi autocertificano i propri dati. L'Aggiudicataria garantisce l'ordinata raccolta documentale delle autocertificazioni prodotte dagli assistiti, e la relativa trasmissione periodica all'Azienda per i controlli di competenza. Le modalità e la tempistica saranno di volta in volta comunicati dall'Azienda.

Collegato alla corretta gestione dell'anagrafe sanitaria l'Aggiudicataria deve garantire l'insieme di attività di back office come ad esempio la registrazione/aggiornamento delle residenze/domicili/decessi/trasferimenti degli assistiti trasmesse dai Comuni all'Azienda, l'invio comunicazioni/documentazioni all'utenza e ai professionisti come il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di libera scelta, ecc.

L'Aggiudicataria deve garantire inoltre il servizio di front office e back office a supporto dell'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio sanitarie tipiche dell'assistenza distrettuale, come in premessa del presente allegato tecnico richiamate e che possono ad esempio consistere in:

- l'acquisizione di documentazione da trasmettere ai servizi aziendali interni per svariate forme di assistenza come ad esempio l'erogazione di ausili o l'emissione di una certificazione o esenzione;
- il ritiro di richieste di copie di documentazioni come ad esempio copia di una lettera di dimissione o di una Cartella clinica, etc.;
- consegna e ritiro della modulistica riferita all'assistenza sanitaria per stranieri in Italia e Italiani all'estero;
- la distribuzione di materiale sanitario o altro;
- la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ad esempio celiachia, sindrome di Sjogren, soggetti portatori di stomie etc.;
- la distribuzione dei ricettari del SSN ai prescrittori;
- l'attivazione della Tessera Sanitaria Carta Nazionale Servizi (TS-CNS) ossia uno strumento attraverso il quale i cittadini sono riconosciuti in rete in modo certo, per poter così usufruire dei servizi on-line erogati dalle Pubbliche Amministrazioni. La TS-CNS può essere emessa solo dalle Pubbliche Amministrazioni (solitamente dalle Regioni, ma può trattarsi anche di Comuni o altri enti pubblici, tra cui le Camere di Commercio);
- la registrazione di esenzioni ed emissione tessere e per case di riposo/comunità/cooperative profughi/serd;
- la gestione di fax interni/ casa di cura/ carceri/ utenti esterni;
- l'archivio della documentazione prodotta.

Le prestazioni devono essere prenotate "in presenza", tramite l'accesso agli sportelli di front office e/o parte di esse tramite piattaforme telematiche e/o richieste anche tramite posta elettronica con conseguente impegno in back office.

Nel caso di accesso al servizio di front office la gestione dell'afflusso può essere effettuata tramite sistema eliminacode.

L'Azienda sta sviluppando processi alternativi ai servizi di front office, (come, ad esempio, i servizi via web), che potrebbero modificare nel tempo gli effettivi volumi di attività e modalità di erogazione dei servizi sia in termini quantitativi che qualitativi come ad esempio la gestione delle credenziali.

Normativa di riferimento

- D.lgs 502/92 e s.m.i.
- Legge 537/1993 e s.m.i.
- Legge 328/2000 e s.m.i.
- Legge 221/2012 e s.m.i.
- Piano socio-sanitario regionale 2019-2023.
- DPR n. 223 del 30/05/1989 e s.m.i.
- D.Lgs n. 286 del 25/07/1998 e s.m.i.
- DPR n. 394 del 31/08/1999 e s.m.i.
- D.Lgs n. 30 del 06/02/2007 e s.m.i.
- Dpcm 12 gennaio 2017 e s.m.i.
- Dpcm 23 marzo 2022 e s.m.i. e nota regionale prot. 0121332 del 16 marzo 2022
- D.G.R. Veneto n. 753 del 04/06/2019
- D.G.R. Veneto n.578 del 14/05/2021
- Legge 537/1993 e e s.m.i.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <ul style="list-style-type: none">- attività di accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi;- attività di accesso prelievi con prenotazione: attesa massima di 15 minuti per il 85% degli accessi prenotati;- attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi senza prenotazione; se con prenotazione attesa massima di 15 minuti rispetto all'orario dell'appuntamento;- altre attività (distribuzione ausili/buoni, rilascio informazioni, consegna modulistica, ecc.): attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi.	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none">- Prenotazione: attesa massima di 30 minuti- accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti- attività LP: attesa massima di 30 minuti- attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.7 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Svolgimento del servizio

L'attività riguarda la gestione di attività a carattere amministrativo di norma presso i Poliambulatori e le Unità operative ospedaliere caratterizzate da una esclusiva o prevalente attività ambulatoriale (incluse le prestazioni di laboratorio e di diagnostica strumentale), organizzata in sportelli front-end che possono avere connotazione mono o multidisciplinare, a seconda delle condizioni strutturali e/o organizzative.

In generale, gli sportelli devono di norma garantire attività di front e back office strettamente collegate all'accettazione amministrativa ambulatoriale e alla presa in carico degli utenti, come ad esempio la

prenotazione di prestazioni di controllo prescritte dagli specialisti delle U.O. di riferimento. Si evidenzia tuttavia che, con particolare riguardo agli sportelli monodisciplinari, le attività possono diversificarsi secondo le peculiarità legate alla sede e/o alla disciplina di riferimento, e prevedere una considerevole attività di back office, in particolare per gestione e archiviazione di documentazione varia, gestione di referti, prenotazione di prestazioni non a carico degli sportelli CUP, ecc.

A scopo orientativo e non esaustivo, si possono riassumere le seguenti attività di front e back office che caratterizzano il servizio.

Attività di Front Office

- Gestione degli accessi dell'utenza tramite sistema elimina code, ove previsto: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al punto 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Accettazione amministrativa: l'attività prevede la verifica della presenza dell'utente nella lista degli appuntamenti, il controllo dei dati riferiti all'assistito, la verifica della prenotazione e del pagamento, la registrazione dell'accesso, l'indirizzamento dell'assistito nell'ambulatorio di riferimento. Per le prestazioni in regime di Libera Professione l'operatore inoltre deve provvedere al ritiro della fattura quietanzata e alla compilazione di appositi report di riepilogo appuntamenti, da consegnare al medico e all'Ufficio aziendale deputato alla gestione amministrativa della Libera Professione Intramuraria;
- Verifica/registrazione dell'erogato entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;
- Gestione anagrafica: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione dell'informazione: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione della prenotazione/accettazione diretta: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico. Si precisa che con sportello multidisciplinare l'attività è limitata, di norma, alle richieste prescritte dalle U.O. afferenti al punto stesso (vedi DGRV n. 863/2011), comprese eventuali prenotazioni per esami pre e post ricovero, mentre per gli sportelli monodisciplinari è prevista ulteriore attività di prenotazione, ad esempio per primi accessi, appuntamenti urgenti (priorità U), prestazioni che necessitano di valutazione da parte di un medico (ad esempio priorità B non evase e/o altre prenotazioni non gestite dal CUP), etc.;
- Registrazione delle prestazioni aggiuntive/integrative: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio del promemoria dell'appuntamento, dell'eventuale consenso informato, e delle indicazioni relative alla preparazione all'esame, al raggiungimento della sede dell'ambulatorio (ad esempio: indicazioni stradali, specifiche in ordine a padiglioni, piani, n° ambulatorio, etc.), alle modalità di pagamento, di ritiro del referto e di disdetta, come previsto nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Consegna referti: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico; si precisa che l'attività è di norma riferita ai referti trattenuti per motivi particolari dalle U.O. afferenti al punto (ad esempio esame urgente o per il quale si rende necessaria la comunicazione diretta del medico con l'utente), oppure a "copie" di esami già refertati (ad esempio copia cd/dvd per esami radiologici) o ancora, con particolare riguardo all'U.O. Medicina dello sport, alla consegna di referti di accertamenti integrativi di secondo livello e relativo certificato;
- Consegna modulistica inerente alla presentazione di istanze riferite al servizio: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio all'utente di certificati/attestazioni delle prestazioni prenotate ed eseguite, a fini lavorativi e/o assicurativi, ecc.

Attività di Back Office

- Gestione dei referti (cartacei e/o digitali su cd/dvd): l'attività è prevista in particolare per le indagini di laboratorio e di diagnostica strumentale; prevede la verifica dello stato di avanzamento del referto, la stampa e/o ristampa del referto cartaceo e/o del cd/dvd, l'invio all'utente o ai servizi competenti

per la consegna e/o archiviazione; l'invio del referto è previsto su richiesta del paziente anche via posta ordinaria con spese in contrassegno. L'attività gestione referti comprende anche l'attività di gestione del "referto non ritirato", in osservanza del regolamento aziendale sul recupero del credito;

- Archiviazione documentazione varia: questa attività è la medesima prevista per il servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al punto 1.1 del presente Allegato tecnico. Nei casi di sportello monodisciplinare l'attività può comprendere anche la gestione dell'archivio di cartelle cliniche e ambulatoriali, incluso il controllo della completezza della documentazione;
- Preparazione Piani di Lavoro: l'attività consiste nella stampa dell'elenco degli appuntamenti per ambulatorio, comprese le eventuali relative etichette, nelle tempistiche previste dalle U.O.;
- Gestione linee telefoniche: comunicazioni con l'utenza –anche per eventuali attività correlate alla prenotazione e con il personale interno coinvolto nei processi del servizio;
- Gestione posta/corrispondenza: attività di controllo, archiviazione ed eventuale smistamento della posta cartacea, elettronica e fax;
- Gestione documentale relativa a rapporti con Enti/Strutture esterni e tenuta di appositi registri ove previsto;
- Gestione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali richieste da altri Enti/ULSS, Case di Riposo, Ditte Private per pratiche di Medicina del lavoro, Day Service (ad esempio Procreazione Medicalmente Assistita), ecc.; con riferimento alle indagini di laboratorio, acquisizione e presa in carico di campioni provenienti da altre aziende sanitarie/enti, anche fuori Regione;
- per indagini di laboratorio, attività amministrative relative all'invio di campioni fuori ULSS per l'esecuzione di esami non gestiti direttamente dall'Azienda;
- Gestione della programmazione degli appuntamenti per pazienti ricoverati con gestione delle relative comunicazioni ed eventuale invio di documentazione;
- Gestione dell'attività di visita di controllo tramite la Telemedicina in osservanza dei percorsi attivati e descritti nella Procedura Aziendale "Gestione delle visite specialistiche in Telemedicina", che sarà consegnata all'avvio dell'appalto;
- Per gli sportelli monodisciplinari tutte le attività amministrative collegate all'erogazione di prestazioni in regime di ricovero (es. registrazione delle prestazioni, controllo inerente a registrazione/accettazione ricoveri, gestione dei rapporti con uffici afferenti alla Direzione Medica, ecc.);
- Supporto per elaborazione dati e statistiche, utile anche ai fini dell'attività contabile a cura dell'Unità preposta.
- Per la gestione del centro coordinamento trapianti si chiede all'Aggiudicataria di garantire tutta l'attività specifica come ad esempio l'attività correlata alla gestione del registro delle salme o la ricerca del donatore e la gestione dei relativi dati.

Normativa di riferimento

- D.G.R. Veneto n. 1164/2019 del 06 agosto 2019: "Adozione del Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) a seguito del recepimento dell'Intesa tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome sul Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021 con DGR del 23 aprile 2019 n. 479. Deliberazione n. 69/CR del 28 giugno 2019".
- Legge Regione Veneto n. 30/2016, art. 38, "Interventi per il governo delle liste d'attesa".
- Legge Regione Veneto n. 19/2016: "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS "articolo art. 28:" Riduzione delle liste d'attesa".
- D.G.R. Veneto n. 600/2007, D.G.R. Veneto n. 859 /2011, D.G.R. Veneto n. 863/ 2011 D.G.R. Veneto n. 320/2013, in materia di governo delle liste di attesa.
- D.G.R. Veneto n. 2227 del 9 agosto 2002 avente ad oggetto: "DPCM 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" _Disposizioni applicative e successive modifiche ed integrazioni D.G.R. Veneto n. 323/2018.

- D.G.R. Veneto n. 2166 del 29 dicembre 2017 per l'assistenza specialistica ambulatoriale erogata dagli erogatori esclusivamente ambulatoriali nei confronti degli assistiti residenti Regione Veneto.
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- D.G.R. Veneto n. 3683/98 - "prestazioni traccianti".
- D.G.R. Veneto 230/2018.
- Regolamenti/procedure interne in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, ecc.
- art. 50 "Disposizioni in materia di monitoraggio della spesa nel settore sanitario e di appropriatezza delle prescrizioni sanitarie" del DL 30 settembre 2003, n. 269, coordinato con la legge di conversione 24 novembre 2003, n. 32.
- Regolamento sulla Libera Professione aziendale vigente
- Legge 91/1999 "Disposizioni in materia di prelievi e di trapianti di organi e di tessuti"

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Si stabiliscono i seguenti SLA, riferiti alla registrazione dell'erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registrazione erogato entro 24 ore secondo la normativa vigente. <p>Inoltre, con riferimento alle sole sedi in cui è prevista l'attività di accesso per prelievi e/o donazioni di sangue ed emocomponenti (esempio punti Medicina trasfusionale ospedali di Treviso e Oderzo per il LOTTO UNO, punti Medicina trasfusionale ospedali di Montebelluna e Castelfranco Veneto per il LOTTO DUE salvo variazioni organizzative), si stabiliscono gli SLA di seguito specificati, il cui calcolo si basa sulla rilevazione giornaliera dei dati registrati dal sistema eliminacode:</p> <p>3. accesso per prelievi ordinari e/o donazioni di sangue ed emocomponenti: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi;</p> <p>4. accesso per prelievi per categorie protette e/o consegna campioni: attesa massima di 15 minuti per il 90%.</p>	<p>A seguito di verifiche effettuate a campione, l'Azienda applicherà una penale in caso di accertata errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità</p> <p>Per i punti 3 e 4 si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p>

	1xmille se la performance è inferiore a 0.50
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

2. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI

2.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

Svolgimento del servizio

L'attività riguarda quell'insieme di azioni collegate alle relazioni basate sulla comunicazione e ascolto dell'utenza relativamente ai servizi offerti dall'Azienda con l'obiettivo di orientare e informare i cittadini.

Tali azioni possono consistere ad esempio nella:

- ricezione delle istanze presentate dai cittadini allo sportello (comprese le richieste di copia documentazione sanitaria);
- gestione del numero telefonico URP centralizzato (numero unico aziendale) e implementazione e gestione sistema di richiamata;
- gestione delle istanze ricevute via mail (urp@....);
- gestione delle istanze ricevute dal portale (form, ...);
- accoglienza presso il punto informativo.

Nel suo complesso l'attività chiesta all'Aggiudicataria si può sintetizzare in:

- gestione dello sportello (front e back office);
- gestione del punto informativo (front office).

1. gestione dello sportello urp (front e back office)

Trattasi dell'accettazione dell'utenza esterna e della gestione dei rapporti con i servizi interni attraverso varie modalità (di persona, telefonicamente, via mail, ...). A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività può comportare:

- rilascio di informazioni;
- gestione delle segnalazioni scritte degli utenti;
- presa in carico delle istanze (non scritte presentate al telefono, via mail o allo sportello) dei cittadini;
- Supporto al servizio aziendale di mediazione culturale.

Rispetto alla modalità di gestione delle segnalazioni (secondo la procedura aziendale URP) è fondamentale anche distinguere tra:

- segnalazione scritta: richiede, a conclusione dell'istruttoria, sempre una risposta scritta;
- segnalazione "presa in carico": è una segnalazione verbale di particolare rilievo che per essere gestita richiede un'istruttoria, uno o più contatti con l'utente o con altri operatori, ma non necessariamente una risposta scritta;
- segnalazione "presa in carico" dei solleciti;
- segnalazione verbale: è la segnalazione che non richiede un'attivazione da parte dell'operatore URP, ma solo una registrazione della criticità/elogi.

Il cittadino può presentare una richiesta/istanza (richiesta informazioni, elogio, suggerimento, reclamo) in forma verbale o scritta attraverso il form aziendale.

Le segnalazioni scritte possono pervenire secondo le seguenti modalità:

- compilate e/o consegnate ad uno degli sportelli autorizzati ad accogliere segnalazioni;
- recapitate attraverso servizio postale ad una qualsiasi delle organizzazioni aziendali;
- via mail (posta certificata e non) o tramite format di richiesta previsti.

Tutte le segnalazioni sono valutate, ma condizione essenziale affinché sia avviata un'istruttoria è la presenza nella segnalazione dei seguenti elementi:

- dati identificativi del cittadino che effettua la segnalazione. I dati devono essere leggibili e comprendere: nome, cognome, residenza e un contatto telefonico;
- copia documento di identità;
- la firma del cittadino se la segnalazione arriva con nota scritta cartacea;
- Istruttoria di 1° livello (per istruttoria di 1° livello s'intende l'acquisizione della documentazione atta a documentare quanto contenuto nel testo della segnalazione).

L'istruttoria può seguire vari percorsi a seconda del caso che possono prevedere:

- attivazione di un'istruttoria con richiesta scritta di relazione via mail ai servizi aziendali coinvolti o richiesta di chiarimenti al cittadino per acquisire tutti gli elementi necessari;
- colloquio con l'utente;
- colloquio con il personale coinvolto nella segnalazione;
- recupero della documentazione necessaria.

Una volta completata l'istruttoria di 1° livello, tutta la documentazione e informazioni acquisite vanno inserite nel gestionale aziendale dedicato.

Sia i numeri telefonici che le mail da mettere a disposizione della cittadinanza sono forniti dall'Azienda.

2. Gestione del punto informativo (front office)

All'Aggiudicataria è richiesta la gestione del Punto Informativo e al quale gli utenti possono rivolgersi per acquisire informazioni inerenti i servizi e l'organizzazione aziendale. Le informazioni possono riguardare diversi ambiti, dall'orientamento all'interno delle strutture aziendali a tutte le attività e iniziative dell'Azienda. Per il dettaglio delle richieste più frequenti è possibile consultare il report anno 2021 relativo al Punto Informativo Ospedale Cà Foncello. Il servizio include altresì la collaborazione con lo sportello delle associazioni di volontariato e le eventuali richieste ai volontari di accompagnamento ai reparti. Si evidenzia che lo sportello informativo garantisce anche delle attività di back office ad esempio: supporto nella definizione dei percorsi ottimali per raggiungere i singoli reparti, segnalazioni ai referenti web delle criticità acquisite dall'utente allo sportello, etc.

Normativa di riferimento

- Normativa Nazionale:
- D.L. 421/92: paragrafo "r" Principi dei diritti dei cittadini.
- D. Lgs. 29/93 (artt. 11.12).
- DD. Lgs. 502/92 e 517/93.
- Circolare n. 17/93 del 27 aprile 1993.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri - 11 ottobre 1994 (Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP).
- Circolare del Ministero della Sanità - 19 maggio 1995 (Carta dei Servizi e URP).
- Decreto Ministeriale del 16 ottobre 1996 (art. 14 – indicatori).
- Il sistema di gestione dei reclami- Riferimenti metodologici ed esperienze. I laboratori n. 4 - Ministero della Sanità (1997).
- D. Lgs 229/99.
- Legge n. 150/00 (disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione).
- Normativa Regionale:

- LR 56/94 (partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini).
- D.G.R. VENETO n. 2132 del 19 aprile 1995.
- D.G.R. VENETO n. 2677 del 22 luglio 1997.
- D.G.R. VENETO n. 2280 del 1998 "Schema di Regolamento di Pubblica Tutela".
- Disposizioni Aziendali:
- Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela".
- Procedura Aziendale gestione delle segnalazioni.
- Istruzione Operativa Aziendale gestione delle dichiarazioni per la donazione di organi e tessuti.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Si stabiliscono i seguenti SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CARICAMENTO GESTIONALE AZIENDALE: registrazione nel gestionale aziendale del 100% dei "contatti" entro 2 giorni dalla data di arrivo della richiesta (prese in carico/ricieste info/segnalazioni pervenute attraverso telefono, mail, protocollo, format web, social); - PRESA IN CARICO: chiusura del 95% delle prese in carico entro 1 settimana dal loro caricamento nel gestionale aziendale per garantire il soddisfacimento del bisogno espresso dall'utente; - GESTIONE LINEE TELEFONICHE (numero unico telefonico dell'URP aziendale): risposta al 85% delle chiamate gestibili (come da definizione call center) entro 2 minuti 	<p>Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente</p> <p>Per gestione linee telefoniche vedere modalità di calcolo cfr. 1.1.4</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

2.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

Svolgimento del servizio

Il servizio di gestione di erogazione di prestazioni di assistenza protesica agli utenti viene attivato dal medico specialista che individua, tramite prescrizione elettronica o cartacea, i dispositivi protesici necessari agli assistiti e si conclude con l'autorizzazione o col diniego del dispositivo protesico.

Esso comporta, tra l'altro, il ricevimento dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta elettronica); la presa in carico delle prescrizioni, la predisposizione della relativa istruttoria e la verifica della sussistenza delle condizioni per l'erogabilità degli ausili; l'utilizzo principale di tre applicativi informatici (Auxilium per i Distretti di Treviso e Pieve di Soligo; Caribel per il Distretto di Pieve di Soligo; Auxilium e Adiuvat e Adiuweb per il Distretto di Asolo) per la gestione delle pratiche, salvo sostituzione di tali applicativi con un eventuale unico applicativo regionale e/o aziendale, oltre ad altri applicativi informatici trasversali a tutti i Distretti.

Nell'ambito di tale attività, all'Aggiudicataria è richiesto inoltre di gestire gli ordini ai fornitori prescelti dall'utente o individuati dall'Azienda, nonché gestire l'archiviazione, anche informatica, della documentazione, curare e monitorare la comunicazione delle autorizzazioni, dei dinieghi e dei ritiri dei dispositivi protesici, nonché la gestione delle uscite dei fornitori e qualsiasi altra attività accessoria e/o connessa a quelle su elencate.

Sinteticamente l'attività è organizzata con un modello che prevede una sede centrale e altre periferiche. Compiti ascrivibili a tutte le sedi si possono riassumere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, come segue:

- ricevimento dell'utenza allo sportello, telefonicamente e via posta elettronica; informazioni all'utenza;
- presa in carico delle prescrizioni ed effettuazione delle relative istruttorie. In tale fase occorre verificare la sussistenza delle condizioni di erogabilità dei dispositivi protesici ai sensi della normativa vigente sull'assistenza protesica;
- gestione amministrativa delle consegne agli assistiti e gestione amministrativa degli ordini ai fornitori prescelti dagli utenti e/o individuati dall'Azienda;
- archiviazione, anche informatica, della documentazione;

I principali compiti specifici della sede centrale, dislocata attualmente nella sede di Preganziol (TV), sono i seguenti:

- gestione del protocollo e delle spedizioni delle autorizzazioni, dei dinieghi e di eventuale altra documentazione concernente l'assistenza protesica;
- gestione e monitoraggio delle uscite dei fornitori e delle relative comunicazioni: a seguito della ricezione di segnalazioni/ricieste da parte degli assistiti, dei famigliari degli assistiti, dei rappresentanti degli assistiti, dei prescrittori e di ogni altro soggetto avente titolo, occorre richiedere ai fornitori di uscire a domicilio degli assistiti per effettuare le verifiche del malfunzionamento dei dispositivi protesici, le riparazioni, la manutenzione, le sostituzioni, i sopralluoghi ambientali di compatibilità dei dispositivi protesici e ogni altra attività avente ad oggetto i dispositivi protesici; dovranno essere monitorati la tempistica e l'esito delle uscite e degli interventi dei fornitori.
- gestione e monitoraggio dei ritiri dei dispositivi protesici e delle relative comunicazioni con l'utenza e coi fornitori: a seguito della ricezione di richieste di ritiro dei dispositivi protesici da parte degli assistiti, dei famigliari degli assistiti, dei rappresentanti degli assistiti, dei prescrittori e di ogni altro soggetto avente titolo, occorre richiedere ai fornitori di ritirare i dispositivi protesici a domicilio degli assistiti; dovranno essere monitorati la tempistica e l'esito del ritiro dei fornitori.
- gestione della posta elettronica dell'assistenza protesica;
- gestione delle verifiche incrociate tra assistiti deceduti e dispositivi protesici di proprietà aziendale già forniti o prescritti e non ancora consegnati;
- qualsiasi altra attività accessoria e/o connessa alle precedenti che garantisca il coordinamento con le sedi periferiche e l'esecuzione dell'attività nel suo complesso.

Normativa di riferimento

- D.P.C.M. 12.01.2017 e D.M. 332/99, concernenti l'erogazione dei dispositivi protesici.
- Regolamento aziendale sull'assistenza protesica.
- Eventuale Regolamento regionale sull'assistenza protesica.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Gli SLA richiesti sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GESTIONE ISTRUTTORIE: 100% Istruttorie urgenti con proposta di autorizzazione/diniego emessa entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle prescrizioni (esclusi i giorni di sospensione delle pratiche, termini per richieste di integrazione, gg festivi e sabati, gg ricezione prescrizioni e gg chiusura 	<p>Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente</p>

istruttorie già scorporati automaticamente dall'applicativo Auxilium)	
- GESTIONE ISTRUTTORIE: 100% Istruttorie non urgenti con proposta di autorizzazione/diniego emessa entro 4 giorni lavorativi dalla ricezione delle prescrizioni esclusi i giorni di sospensione delle pratiche, termini per richieste di integrazione, gg festivi e sabati, gg ricezione prescrizioni e gg chiusura istruttorie già scorporati automaticamente dall'applicativo Auxilium	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
- GESTIONE ISTRUTTORIE: 98% delle istruttorie corrette (=istruttorie prive degli errori preventivamente definiti e tipizzati in apposita checklist) con autorizzazione / diniego del Dirigente emessa nel mese	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE

Svolgimento del servizio

Da tempo l'Azienda ULSS 2 detiene uno stretto e costante rapporto di collaborazione con le realtà universitarie e, in particolare, con l'Università degli Studi di Padova, volto a garantire la preparazione e l'abilitazione all'esercizio professionale dei professionisti del servizio sanitario regionale, nel quadro della normativa di settore, nonché di specifici Protocolli d'intesa stipulati tra la Regione del Veneto e l'Ateneo di Padova.

Questo rapporto si concretizza, tra l'altro, nello svolgimento di corsi di laurea (magistrale e non) presso strutture aziendali, con la conseguente necessità di un'attività di supporto amministrativo, gestionale e organizzativo funzionale all'erogazione delle attività formative. Si tratta, in sintesi, di attività di supporto rivolta agli studenti, al personale docente e agli organi di governo dell'Università nelle attività collegate allo sviluppo dell'offerta formativa, nonché di ulteriori attività correlate allo svolgimento della didattica come, ad esempio, la gestione di aule e laboratori.

Si indicano di seguito a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le attività di front e back office ricomprese nel servizio in questione:

Attività di Front Office

- accoglienza degli studenti e dei docenti;
- raccolta e gestione della documentazione relativa alle attività formative degli studenti (es. progetti formativi, libretti delle attività di tirocinio, elaborati, ecc.);
- gestione di singole pratiche studenti;
- consegna di materiale didattico agli studenti;
- gestione dei buoni mensa per gli studenti.

Attività di Back Office

- supporto generale al personale docente, in particolare esterno alla sede;
- supporto al personale docente nell'organizzazione dell'orario delle attività didattiche e nella gestione dell'offerta didattica;
- supporto ai tutors nella gestione documentale relativa alle attività didattiche e formative degli studenti;
- supporto ai coordinatori/referenti dei corsi di laurea;
- supporto nell'elaborazione dell'orario delle lezioni;
- organizzazione e gestione degli armadietti e degli spazi utilizzati dagli studenti durante le attività di tirocinio;
- gestione degli spazi adibiti alle attività formative (es. apertura/chiusura aule e laboratori);
- monitoraggio del regolare svolgimento delle attività didattiche negli spazi assegnati;
- supporto ai docenti nell'utilizzo di strumenti/apparecchiature per lo svolgimento di attività didattica;
- supporto nella predisposizione degli appelli d'esame, nella gestione dei registri didattici e nella composizione delle Commissioni di esame;
- attività di supporto agli organi di governo del corso di laurea, di concerto con uffici afferenti alla Scuola di Medicina e chirurgia;
- attività di supporto per lo svolgimento dell'attività didattica rivolta ai medici in formazione specialistica inseriti presso strutture aziendali;
- gestione e archiviazione documentazione (elettronica/cartacea);
- gestione linee telefoniche dedicate;
- gestione posta: attività di controllo, archiviazione ed eventuale smistamento della posta cartacea, elettronica, fax;
- supporto nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne (es. con servizi afferenti all'Università);
- attività varie per il corretto funzionamento del punto di supporto amministrativo (es. attività di supporto finalizzata a ordini economici, interventi di manutenzione, etc.).

Normativa di riferimento

- Decreto MIUR del 22 ottobre 2004, n. 270 "Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509";
- Decreto interministeriale 19 febbraio 2009 "Determinazione delle classi di laurea delle professioni sanitarie";
- Legge del 10 agosto 2000, n. 251 "Disciplina delle professioni sanitarie infermieristiche, tecniche, della riabilitazione, della prevenzione nonché della professione ostetrica";
- Regolamenti didattici dell'Università degli Studi di Padova;
- Protocolli d'intesa tra la Regione del Veneto e l'Università degli Studi di Padova in materia di formazione delle professioni sanitarie (da ultimo DGRV n. 1300/2020);
- legge regionale 14 aprile 2020, n. 10 "Attivazione da parte dell'Università degli Studi di Padova del Corso di laurea in medicina e chirurgia presso l'Azienda Ulss n. 2 Marca Trevigiana. Disposizioni in materia di finanziamento da parte della Regione del Veneto e ulteriori disposizioni";
- DGRV 1328/2020 "Approvazione schema di convenzione tra la Regione del Veneto, l'Università degli Studi di Padova e l'Azienda Ulss n. 2 Marca Trevigiana per la realizzazione ed il funzionamento del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia LM-41 presso le sedi dell'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana dall'anno accademico 2020/2021 e per le repliche del 4°, 5° e 6° anno del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia LM-41, a decorrere dall'A.A. 2020/2021 - (L.R. 14 aprile 2020, n. 10)";
- DGRV 1095/2022 "Approvazione schema di convenzione tra la Regione del Veneto, l'Università degli Studi di Padova e l'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana per sostenere l'attivazione e il

funzionamento del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia (LM-41) presso l'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana".

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
Il monitoraggio di quanto di seguito indicato avviene mediante audit da svolgersi di norma a cadenza mensile, su un campione di volta in volta individuato:	
<ul style="list-style-type: none"> Completezza della documentazione raccolta relativa alle attività formative previste nei corsi di laurea 	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione di variazioni del calendario delle lezioni con anticipo di almeno 24 ore rispetto all'inizio della lezione oggetto di variazione. La comunicazione deve essere trasmessa ai soggetti interessati (Scuola di Medicina e chirurgia, docenti, rappresentanza studentesca...) secondo modalità, indicazioni e protocolli stabiliti dall'Università 	Ogni due ore di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
<ul style="list-style-type: none"> Corretta gestione degli spazi didattici 	Per ogni contestazione per mancata/ritardata apertura/chiusura degli spazi, per mancato ripristino di arredi/strumentazione al termine delle lezioni, per segnalazione guasti oltre il successivo giorno lavorativo, verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

PARTE B – LUOGHI DI EROGAZIONE, ORARI E RELATIVI SERVIZI

Di seguito si indicano i luoghi di erogazione, gli orari e i servizi richiesti per ogni lotto. Al riguardo si precisa che nell'ambito degli orari espressi è possibile che le attività possano essere richieste in modalità front office con contatto simultaneo con l'utenza o in modalità asincrona come nel caso di servizi erogati tramite piattaforme.

3. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD

3.1 GESTIONE AGENDE

Attualmente ogni sede Distrettuale (Asolo, Pieve, Treviso) è dotata di un proprio servizio gestione agende con postazioni dedicate alle richiamate per riallocazione di appuntamenti (da lista e per spostamenti dovuti a esigenze aziendali) allestite in locale/i attiguo/i.

Successivamente all'avvio dell'appalto, in vista anche dell'implementazione del Cup Regionale, l'Azienda si riserva la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria l'erogazione del servizio agende comprensivo delle richiamate per riallocazioni in un'unica sede per lotto.

DISTRETTO	INDIRIZZO
ASOLO	Sede da indicare al momento dell'avvio del contratto
PIEVE DI SOLIGO	Conegliano, Via Daniele Manin, 110
TREVISO	Treviso, Via Borgo Cavalli, 42 Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1 Treviso, Via Castellana, 2 Oderzo, Via Luzzatti, 45

L'orario del servizio di massima è il seguente: dal lunedì al venerdì, dalle 7:30-18:30.

Considerato che il servizio, ad oggi, deve essere garantito in ciascuna sede, l'orario potrebbe variare per singolo distretto e sarà comunicato all'Aggiudicataria all'avvio.

3.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

Nella seguente tabella sono elencati per ciascuna sede ospedaliera: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario di attività, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda. L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI
TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45	lun-ven 7:30 - 18:00; sab 10:00 - 12:00 <i>Libera professione</i> lun-ven 8:00-18:00 sab 10:00-12:00	9	2	X	
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	lun-ven 8:00 - 18:00; sab 10:00-12:00 <i>Libera professione</i> lun-ven 8.00-18:00	6 3	4	X	X

3.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

Le sedi territoriali sono indicate nella seguente tabella.

Per ciascuna sede territoriale si riportano: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario di attività, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda. L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

L'attività di anagrafe è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite portale aziendale o altri canali (telefono o mail), in parte ad accesso libero per determinate sedi e orari da definire.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITA'	N. SPORT ELLI FO	N. POST AZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI	ACCESSI ANAGRAFE
TREVISO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	lun-ven 7:00 - 18:00 sab 8:00 - 12:00	11	10	X	X	X
TREVISO	San Biagio di Callalta	San Biagio di Callalta, Piazza Walter Tobagi 3	lun, mer 7:00-12:30 ven 8:00-12:30	2		X	X	X
TREVISO	Ponzano Veneto	Ponzano Veneto, Via XXV Aprile 1	mar 8.30-13.00 gio, ven 7:00 - 13:00	2		X		X
TREVISO	Ponte di Piave	Ponte di Piave, Piazza Sarajevo	mar, ven 8.00-12.30 gio 8.30-12.30	1	1	X	X	X
TREVISO	Casale sul Sile	Casale sul Sile, Via Giovanni Falcone 3	lun 7:30-17:00 mar, ven 8:30-12:00 mer 8:30-17:00 gio 7:30-12:00	2		X	X	X
TREVISO	San Polo di Piave	San Polo di Piave, Via Mura 67	lun, mer-ven 7:00 - 12:30	1	1	X	X	X
TREVISO	Roncade	Roncade, Via San Rocco 8	lun 8:30-12:30, 15-17 mar 7:30-12:30 mer-ven 8:30-12:30	2		X		X
TREVISO	Motta di Livenza	Motta di Livenza, Piazzale Madonna 4	lun, mer 8.30-12.30; 14.30-17.00 mar, gio, ven 8.30-12.30	2	1	X		X
TREVISO	Quinto di Treviso	Quinto di Treviso, Via Alessandro Manzoni 3	lun 8.00-13.30; 14.30-17.30 mar, ven 7:00-13:30 mer 7:00-16:00	2	2	X		X
TREVISO	Breda di Piave	Breda di Piave, Via Trento Trieste 28	lun 7.00-13.30; 14.30-17.30 mar 7:00-13:30 mer 8:30-16:00 gio, ven 8:30-13:30	2	1	X		X
TREVISO	Oderzo	Oderzo, Via Daniele Manin 46	lun 8.30-13.30; 14.30-17.30 mar, gio, ven 8.30-13.30 mer 8.30-17.30	3	1	X		X
TREVISO	Padernello	Padernello, Via la Motta 4	lun, mer 7.00-12.30; 15.00-17.00 mar, gio, ven 7.00 - 12:30	4	2	X	X	X
TREVISO	Preganziol	Preganziol, Via Andrea Palladio	lun, mer 7:00-17:00	3	1	X		X

		36	mar, gio 8:30-12:00 ven 7:00-12:00					
TREVISO	Villorba	Villorba, Via Silvio Pellico 16	lun, ven 7:00-13:30; 14:30-17:30 mar, gio 7:00-13:30 mer 7:00-16:00	3	2	X	X	X
TREVISO	Mogliano Veneto	Mogliano Veneto, Via XXIV Maggio 33	lun 8:30-13:00, 14:30-17:30 mar, gio 7:00-13:00 mer 7:00-17:30 ven 7:00-13:00, 14:30-17:30	5	1	X	X	X
TREVISO	Spresiano	Spresiano, Via dei Giuseppini, 25	Lun, mar 7:00-13:00, gio 9:00-13:00	1		X	X	X

3.4 CALL E CONTACT CENTER

All'aggiudicataria si chiede di mettere a disposizione i locali presso cui il servizio verrà erogato.

L'orario del servizio da erogare è da lunedì a venerdì 7:30-18:30 e sabato 8:00-13:00.

L'Azienda si riserva di estendere l'orario del servizio da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

3.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di attività intesi sia come apertura dello sportello per l'utenza esterna e sia come disponibilità per l'utenza interna con specifica indicazione del più ampio orario di accessibilità per l'utenza interna se previsto, il numero di sportelli Front-Office e postazioni Back-Office e la tipologia di punto di accettazione ambulatoriale e presa in carico.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTA Z. FO	N° POSTA Z. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI	ALTRO
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Anatomia Patologica / Microbiologia	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00 - 18:00	1	1		X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro cardiologico	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00 - 16.00	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro Antidiabetico (CAD)	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8:00-12:00 14:00-16:00 ven 8:00-12:00 13:00-14:00 lun-ven 12:00-13:00 solo sportello telefonico	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro senologico	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8.00-17.00 ven 8.00-14.00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 20:00 da lun a gio</i>	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-14:30 Sab - dom 7:30-11:30	3		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Ematologia Ambulatori e DH	Sportello Mono-disciplinare	<i>lun-ven 7:30-15:30</i>	2		X	X	

TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Fisiopatologia respiratoria	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1	1	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Malattie Infettive	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:30 - 13:30	1		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Medicina di laboratorio	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-17:00 sab 8:00-13:00		3	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Neuroradiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00 sab 8.00-12.00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 17:00 da lun a ven</i>	1	3	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Oculistica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-14:00	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Radiologia diagnostica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-19:00	1	7	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Via Scarpa, area F	Varie discipline	Sportello Multidisciplinare	lun-ven 8:00-17:30	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Oncologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	1	1	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Attività diurna Area Medica	Sportello Multidisciplinare	lun-ven 8:00-17:30	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Endoscopia Digestiva	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 17:00</i>	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	mar, gio, ven 8:30-11:30	1		X	X	

TREVISO	Ospedale Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Radiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-19:00 sab 7:30-13:30	1	2	X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Poliambulatorio Oderzo (compreso sportello di Oculistica)	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	2		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Treviso Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	Odontoiatria pediatrica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Treviso Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	Poliambulatorio Treviso	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 7:30-20:00 sab 8:00-12:00	5		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Mogliano V.	Via Tommasini, 10	Poliambulatorio Mogliano	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00-13:00	1		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Coordinamento trapianti	Sportello Mono-disciplinare	<i>accessibilità utenza interna lun-ven 9:00-14:00</i>		1			X
TREVISO	La Madonnina	Treviso Via Castellana, 2	Medicina dello Sport	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8:00-13:00 14:00-17:00 ven 8:00-14:00	1	1	X	X	

4. LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO

4.1 GESTIONE AGENDE

Per il servizio di GESTIONE AGENDE, Distretti di Asolo e Pieve di Soligo, si rinvia al paragrafo 3.1.

4.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

Le sedi ospedaliere risultano quelle indicate nella tabella seguente, in cui sono elencati per ciascuna sede: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda.

L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani 16/z	Lun-ven 7:00-18:00; sab 7:00 - 12:00 LP lun-ven 8:00-18:00 sab 8:00-12:00	8	3	X	X
ASOLO	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1	lun-ven 8:00 - 18:00; sab 8:00 - 12:00 (anche LP)	8	2	X	
ASOLO	Centro Prelievi Villa Pullin	Montebelluna, Via Castellana 111	lun – sab 7:00-10:00	3			X

Si precisa che i dati riportati nella tabella sono riferiti anche all'attività inerente alle prestazioni LP.

4.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

Le sedi territoriali sono quelle indicate nella seguente tabella in cui sono elencati per ciascuna sede: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda.

Si precisa che per accessi anagrafe si intendono i contatti dell'utenza, che possono avvenire con diverse modalità (allo sportello, via mail, al telefono, ecc.). L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

L'attività di anagrafe è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite portale aziendale o altri canali (telefono o mail), in parte ad accesso libero per determinate sedi e orari da definire.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI	ACCESSI ANAGRAFE
ASOLO	Valdobbiadene presso ex presidio ospedaliero	Valdobbiadene, Via Roma, 38	lun-gio 7:00 – 17:00 ven 7:00 - 13:30	4	1	X	X	X
ASOLO	Vedelago	Vedelago, Via Toniolo, 2	mar, gio 7:00-13:00	2		X	X	
ASOLO	Riese Pio X	Riese Pio X, Via Schiavonesca, 1	lun, mer, ven 7:30-13:00	2		X	X	
ASOLO	Giavera del Montello	Giavera del Montello, Via del Bolé, 21	mar, gio 9:30-13:00	2		X	X	
ASOLO	Pederobba	Pederobba, Via Roma, 36	lun-ven 7:00 – 12:00	2		X	X	
ASOLO	Pieve del Grappa	Pieve del Grappa, Via IX Novembre	lun-ven 7:00-13:00 lun – gio 13:30-17:00 ven 13:30-15:30	2	1	X	X	
ASOLO	Asolo	Asolo, Via Forestuzzo 41	lun - gio 7:00-17:00; ven 7:00 - 13:30	3	1	X	X	X
PIEVE	Farra di Soligo	Farra di Soligo Via dei Bert 44	lun-ven 07.00-10.00	2			X	

4.4 CALL E CONTACT CENTER

Per il servizio di CALL E CONTACT CENTER, Distretti di Asolo e Pieve di Soligo, si rinvia al paragrafo 3.4.

4.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di apertura dello sportello per l'utenza esterna e interna con specifica indicazione del più ampio orario di accessibilità per l'utenza interna se previsto, il numero di sportelli Front-Office e postazioni Back-Office e la tipologia di punto di accettazione ambulatoriale e presa in carico, nonché le principali attività.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI
DISTRETTO DI ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Primo Piano	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Monoblocco Sud	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	1	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Sud	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	1	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Nord	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 16:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Radiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	3	4	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1	2	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Terzo piano Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18.00	2	1	X	X

ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Secondo Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Secondo Corpo B	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatorio Piano Terra Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 16:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatorio Primo Piano Corpo C	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 16:00	2	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Medicina dello Sport	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	-	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	lu-ven 7:45 - 15:45, sab e dom 7:45 - 10:45	1	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 7:45-12:45 sab 7:45 -10:15 e una domenica /mese 7:45 -10:15	1	1	X	X

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Piastra Ambulatoriale	Sportello Multi - disciplinare	lun-ven 7:30-19:00	4	2	X	X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Ortopedia	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 8:00-14:00	2	2	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Radiologia	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 7:45-12:30 13:00-15:45	2	1	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare	lun-ven 7:30-12:00 ultimo sab del mese 7:30-9:30	3	3		X
PIEVE	Osp. De Gironcoli	Conegliano, Via Daniele Manin 110	Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare	lun-ven 7:30 - 9:30	2	-		X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Radiologia e Medicina Nucleare	Sportello multi-disciplinare	Lun-ven 8:00-18:00	2	-	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Medicina Fisica Riabilitativa	Sportello Mono disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	2	-	X	X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	PMA	Sportello Mono disciplinare	lun-ven 8:00-14:00	1	1	X	X

5. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI

5.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

I luoghi del servizio sono riportati nella tabella sottostante in cui sono indicati anche gli orari di apertura delle attività previste dal servizio Gestione delle Relazioni e delle Comunicazioni con l'Utenza (URP).

Si ricorda che la gestione dello sportello URP comprende anche la richiesta/consegna copia documentazione sanitaria.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO e BO
TREVISO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli 42	Lun-ven 8:00-18:00	2
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	Lun-ven 8:00-18:00	2
TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45	Lun-ven 9:00-13:00	1
ASOLO	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1	Lun-ven 9:00-13:00	1
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani 16/Z	Lun-ven 9:00-13:00	1
PIEVE DI SOLIGO	Presidio Ospedaliero Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini 71	Lun-ven 9:00-13:00	1
PIEVE DI SOLIGO	Presidio Ospedaliero Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno 4	Lun-ven 9:00-13:00	1
Telefono URP Centralizzato			Lun-ven 8:00-18:00	Attività garantita attualmente dalle sedi sopra riportate

L'Azienda si riserva di estendere l'orario del servizio relativo al telefono URP Centralizzato da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

È presente inoltre un punto informativo.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	Lun-ven 7:30-18:00	1

5.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

Vengono indicate le sedi e gli orari della gestione assistenza protesica nella seguente tabella.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	N° POSTAZIONI	ORARI DI ATTIVITÀ
TREVISO	Preganziol	Preganziol, Via Terraglio, 58	9	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 - Venerdì dalle 8:00 alle 14:30
TREVISO	Oderzo	Oderzo - Via Daniele Manin 46	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8:00 alle 18:00 - Venerdì dalle 8:00 alle 14:30
PIEVE DI SOLIGO	Conegliano	Conegliano - Via Galvani 4	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8:00 alle 18:00 - Venerdì dalle 8:00 alle 14:30
ASOLO	Castelfranco	Castelfranco V.to - Via Carpani, 16 Padiglione K	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 - Martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8:00 alle 18:00 - Venerdì dalle 8:00 alle 14:30

5.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE

Per quanto attiene alla gestione degli spazi didattici (es. apertura/chiusura aule, laboratori...), si precisa che quelli in uso sono ubicati in sedi aziendali o esterne, come di seguito dettagliato.

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di apertura dello sportello per gli studenti e di accessibilità allo stesso per utenti di altra tipologia (es. utenza interna, docenti, personale di uffici universitari) per esigenze funzionali all'erogazione del servizio, il numero di postazioni di front/back office disponibili e i volumi annui (anno accademico) relativi ai servizi in questione.

DISTRETTO	SEDI AZIENDALI	SEDI ESTERNE	CORSO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO	N. POSTAZ. BO
Treviso	Ospedale di Treviso, area via Scarpa 9	Ordine dei medici di Treviso, via Cittadella della salute 4, Treviso CRAL - Circolo ricreativo dipendenti aziendali, via Santa Maria di Ca' Foncello 12, Treviso	Medicina e Chirurgia	lun-ven 10:00-12:00 <i>orario di accessibilità per utenza <u>diversa</u> dagli studenti lun-ven 8:00 - 17:00</i>	1	1
Treviso	Ex Istituto Emiliani, via Venier 46, Treviso Ex Pime, Strada Terraglio, 58 Preganziol (TV)		Corso di laurea in infermieristica (CLI) Corso di laurea in ostetricia (CLO) Corso di laurea in tecnici di radiologia (CLTSRM) Corso di laurea in tecniche audioprotesiche (CLAP) Corso di laurea in igienisti dentali (CLID)	lun-ven 8:00-13:00 mart e giov 14:30-17:00 <i>orario di accessibilità per utenza <u>diversa</u> dagli studenti: lun-ven 8:00 - 19:00</i>	1	2

Saltuariamente possono essere utilizzati ulteriori spazi destinati alla didattica/formazione, sia aziendali che esterni.

La fascia oraria massima in cui si svolgono le lezioni è 8:00-19:30, secondo i calendari dei singoli corsi di laurea.

PARTE C – VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI

I volumi sono riportati a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda e, ottenuti come già precisato all'art. 2 del Capitolato, si riferiscono all'anno 2021.

Gestione agende

LOTTO	riallocazioni lato ULSS/mese	spostamenti per liste attesa/mese	N. agende gestite	N. liste attesa/pre-appointamenti
1	1.340	14.000	7.473	149
2	5.867	21.151	4.337	230

Punti erogativi multifunzione in sedi ospedaliere e territoriali

LOTTO	N. ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	N. ACCESSI PRELIEVI	N. ACCESSI ANAGRAFE	N. EMAIL - ANAGRAFE	TI CHIAMIAMO NOI
1	322.367	285.921	67.048	55.097	16.899
2	264.896	138.254	36.637	38.973	5.240

Si precisa che i dati riportati nella tabella sono riferiti anche all'attività inerente alle prestazioni LP.

Considerando che una delle tipologie di attività erogate presso questi sportelli è il cambio medico a seguito di una cessazione, si riporta nelle tabelle sottostanti una proiezione fino al 2028 del numero di assistiti interessati dalle cessazioni ipotizzabili per anzianità dei medici di assistenza primaria (medici di medicina generale) e dei pediatri di libera scelta attualmente incaricati. Si tratta di una stima puramente indicativa e non esaustiva delle tipologie di accesso e dei volumi.

IPOTESI ANNO CESSAZIONE MEDICI DI MEDICINA GENERALE	NR. ASSISTITI COINVOLTI (STIMA)		
	DISTRETTO		
	TREVISO NORD	TREVISO SUD	ASOLO
2023	9.000	1.500	9.000
2023-2024	6.000	12.000	9.000
2024-2025	9.000	9.000	16.500
2025-2026	9.000	3.000	16.500
2026-2027	10.500	9.000	9.000
2027-2028	7.500	15.000	13.500

IPOTESI ANNO CESSAZIONE PEDIATRI DI LIBERA SCELTA	NR. ASSISTITI COINVOLTI (STIMA)		
	DISTRETTO		
	TREVISO NORD	TREVISO SUD	ASOLO
2023	2.200	1.100	1.100
2023-2024	1.100	0	2.200
2024-2025	1.100	1.100	2.200
2025-2026	2.200	1.100	3.300
2026-2027	1.100	1.100	0
2027-2028	2.200	1.100	1.100

Call e Contact Center

Per chiamate gestite si intendono le chiamate ricevute in orario al netto degli abbandoni, che possono essere gestite con eventuale servizio di call back.

LOTTO	n. chiamate in entrata / mese	n. chiamate gestite con risposta operatore / mese	n. richieste call back (da espletare con 3 tentativi) / mese	n. chiamate gestibili / mese	tempo medio conversazione (min)
1	101.375	69.986	6.760	86.673	4
2	152.833	61.160	12.017	112.735	3,4

Gestione punti di accettazione ambulatoriale e presa in carico

I volumi di produzione complessivi annui indicati nel presente documento sono relativi in particolare all'ammontare di prenotazioni e di accettazioni ambulatoriali effettuate nelle varie sedi.

Nella seguente tabella, a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, si riportano inoltre i volumi delle principali attività previste.

LOTTO	N. ACCETTAZIONI	N. PRENOTAZIONI	ALTRI VOLUMI
1	551.733	347.051	37.311 (referti centro trasfusionale) 2500 (salme gestite) 420 (registrazioni donatori)
2	547.528	279.044	18.000 (referti centro trasfusionale)

Gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, si elencano i volumi annui relativi alla gestione dell'attività a supporto delle relazioni con l'utenza.

DISTRETTO	PRESE IN CARICO	RICHIESTE VERBALI	MAIL
TREVISO	18.456	35.396	49.162
ASOLO	3.778	292	9.646
PIEVE	2.452	59	11.320
ULSS 2	24.686	35.747	70.128

Per quanto riguarda il telefono URP Centralizzato, i volumi di seguito riportati si riferiscono ad una stima mensile dell'ultimo anno e sono a mero titolo esemplificativo. Per chiamate gestibili si intendono le chiamate con risposta da operatore a cui si aggiungono le chiamate con messaggio automatico in caso di linea occupata e per le quali si intende aggiungere la possibilità di richiesta di richiamata.

SERVIZIO	n. chiamate in entrata / mese	n. chiamate con risposta / mese	n. chiamate gestibili / mese
Telefono URP Centralizzato	12.000	4.150	9.000

Per quanto riguarda i volumi della gestione punti informativi, il totale accessi del 2021 riferiti all'ingresso principale Ca' Foncello è pari a 54.669.

SERVIZIO	n. accessi
Gestione punti informativi	54.669

Gestione assistenza protesica

LOTTO	NR. PRESCRIZIONI / ANNO	UTENTI ALLO SPORTELLO / ANNO	RICHIESTE RITIRI AUSILI / ANNO	TELEFONATE / ANNO	EMAIL / ANNO	RICHIESTE USCITE / ANNO
3	32.000	5.000	20.000	27.000	21.000	3.000

Servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate

LOTTO	CORSO	N. STUDENTI
3	Medicina e chirurgia*	148 studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Treviso (1° e 2° anno)* 73 studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Padova - attività replicate a Treviso
3	Corsi di laurea professioni sanitarie: Infermieristica (CLI) Ostetricia (CLO) Tecniche di radiologia medica (CLTSRM) Tecniche audioprotesiche (CLAP) Igiene dentale (CLID)	CLI: 315 CLO: 43 CLTSRM: 60 CLAP: 50 CLID: 103
3	TOTALE	792

* Il corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Treviso è stato attivato nell'anno accademico 2020/2021, progressivamente verranno attivati gli anni successivi al primo fino al sesto e cesseranno le attività del Corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Padova replicate a Treviso (4°, 5° e 6° anno, repliche fino all'anno accademico 2024/2025).

**2 - ALLEGATO “ELENCO RISCOUOTITORI AUTOMATICI”
DISTRETTO DI TREVISO - CENSIMENTO RISCOUOTITORI AUTOMATICI AL 10.05.2022**

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Ospedale Ca Foncello	Treviso Piazzale Ospedale, 1	7	Cashless Cashless Cashless Full Cashless Cashless Cashless	T2 T3 T6 T1 T14 T4 T15
Poliambulatorio	Treviso - Borgo Cavalli, 42	3	Full Full Cashless	T5 T8 T7
Dip. Prev. Treviso	Treviso – Via Castellana, 2	1	Full	T22
Distretto Padernello	Padernello – via La Motta, 4	1	Full	T16
Distretto Breda di P.	Breda di Piave via Trento Trieste, 28	1	Full	T18
P.O. Oderzo	Oderzo – via Luzzati, 45	4	Full Full Cashless Cashless	T19 T9 T20 T 21

Distretto Motta di Livenza	Motta di Livenza via Padre Bello, 8	1	Full	T17
Distretto Quinto di Treviso	Quinto di Treviso Piazza Roma, 2	1	Full	T24
Distretto Mogliano Veneto	Mogliano Veneto via 24 Maggio, 33	2	Cashless Full	T10 T11
Poliambulatorio Mogliano Veneto GRIS	Mogliano Veneto via Tommasini, 12	1	Full	T23
Distretto Preganziol	Preganziol – via Gramsci, 9	1	Full	T12
Distretto Villorba	Villorba - Vicolo Silvio Pellico, 16	2	Full Cashless	T13 T25

DISTRETTO DI ASOLO - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 10.05.2022

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Poliambulatorio Montebelluna	Montebelluna a Via castellana, 113	1	Cashless	T13

P.O. Montebelluna	Montebelluna via Monte Grappa, 32	5	Full Cashless Full Cashless Full	T7 T6 T5 T4 T15
Poliambulatorio Montebelluna	Montebelluna via castellana, 113	1	Cashless	T2
Distretto Asolo	Asolo – via Forestuzzo, 41	1	Full	T8
Distretto Crespano del Grappa	Crespano del Grappa Via 4 Novembre, 30	1	Full	T9
Distretto Pederobba	Pederobba Via Roma, 77	1	Cashless	T10
Distretto Valdobbiadene	Valdobbiadene Via Roma, 38	1	Full	T11
Dipartimento di Prevenzione Montebelluna ex inam	Montebelluna Via Dante Alighieri, 12	1	Cashless	T12

P.O. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto Via dei Carpini, 16/Z	6	Cashless	T1
			Cashless	T3
			Full	T14
			Cashless	T17
			Full	T18
			Full	T16

DISTRETTO DI PIEVE - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 10.05.2022

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Sede De Gironcoli	Via Daniele Manin 110	2	Full	T4
			Cashless	T5
P.O. Conegliano	Via Brigata Bisagno, 6	7	Full	T7
			Full	T8
			Full	T11
			Full	T12
			Cashless	T2
			Full	T13
			Cashless	T14
P.O. Vittorio Veneto	V. Forlanini, 71	4	Full	T9
			Full	T10
			Full	T15
			Cashless	T16

Distretto Sud Conegliano	Via Galvani, 4	2	Full Cashless	T1 T3
Distretto Nord Vittorio Veneto	Piazza Foro Boario, 9	1	Cashless	T6
Punto prelievi Farra di Soligo	Via dei Berti,44	1	Full	T18
Distretto Pieve di Soligo	Via Lubin, 16	1	Full	T17

3 - ALLEGATO “PREREQUISITI TECNOLOGICI”

Si intende per PDLCCC (Postazioni di lavoro di Call Contact Center): PC di recente produzione (ossia con data di produzione inferiore a 12 mesi dalla messa in produzione presso il CCC), costituito da:

- componenti principali hardware (scheda madre, RAM, CPU, scheda audio e video, unità di memorizzazione permanente, ect.);
- dal software (driver, sistema operativo, software applicativo, ect.);
- tutti gli accessori o dispositivi di input/output, richiesti o necessari, e relativi software necessari per la corretta e adeguata trasmissione e ricezione delle informazioni (dati) e la voce (fonia).

Si citano ad esempio: il monitor, la tastiera, il mouse o altro dispositivo di puntamento equivalente; tutti i dispositivi multimediali quali microfono, cuffie, altoparlanti; dispositivi di stampa o scanner o MFP (Multi Function Printer); dispositivi di autenticazione o riconoscimento (lettori, smart card sia tradizionali che di natura biometrica); apparati di rete (router, modem) per connessione alla rete, cablata (LAN e/o Internet) o wireless o cellulare, con tutte le tecnologie attualmente in uso e in futuro disponibili (NGAN).

L'hardware (HW) e il software (SW) installati dovranno essere, con continuità: dotati di corrette licenze, compatibili con tutto il PDLCCC, aggiornati all'ultima versione rilasciata, o comunque stabile, del produttore del HW o SW, sicuri con particolare riferimento alla sicurezza informatica. Sarà comunque obbligo dell'Aggiudicatario di osservare tutte le normative vigenti nazionali, europee e internazionali, dimensioni (soluzione desktop o rack) ergonomiche adeguate ed input/output adeguati.

CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME

SOFTWARE OPERATIVO

Il Sistema Operativo da installare sul PDLCCC dovrà essere Microsoft Windows 10 Pro 64 bit aggiornato all'ultima versione (release), installato sull'unità SSD, in lingua italiana, dovranno avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; devono includere tutti i device drivers necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

HARDWARE

- Tipologia: Personal Computer (PC) Desktop o Tower. E' ammessa la tipologia del Personal Computer portatile mantenendo comunque le medesime caratteristiche minime richieste e prevedendo il collegamento di un monitor esterno con le caratteristiche minime previste per il PC Desktop o Tower
- Peso: nel caso di PC Portatile inferiore ai 2 Kg
- Volume di ingombro: per PC Desktop non superiore ai 10 litri e comunque adeguata al volume reso disponibile all'operatore tale da garantire una corretta, duratura e sicura operatività da parte dell'utilizzatore
- Il volume dell'apparecchiatura è convenzionalmente definito in base ai valori di larghezza, altezza e profondità riportate nella documentazione tecnica del prodotto. Il calcolo dovrà essere arrotondando alla prima cifra decimale
- Interruttore di accensione: Frontale
- Processore: AMD o INTEL o equivalente, con un'età di produzione uguale o inferiore ai 12 mesi
- Quantità di memoria RAM supportata (GB): 32
- Quantità di memoria RAM installata (GB): 16 DDR4
- Processore Grafico: integrato o dedicato
- Capacità di archiviazione Unità Storage interna (GB): SSD da 512GB M.2 PCIe NVMe
- Slot di espansione di tipo PCI Express o altre tecnologie con banda superiore, al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base: 2
- Interfacce audio In/out: Frontali

- Scheda audio: il PDLCCC dovrà essere dotato di una scheda audio stereo con caratteristiche adeguate a garantire una conversazione bidirezionale di qualità eccellente tra tutti i soggetti coinvolti nella conversazione (quindi sia l'operatore che l'interlocutore) con prestazioni a latenza zero e soppressione/correzione dei rumori. Pertanto l'Aggiudicatario dovrà tener conto, nella scelta del PDLCCC: di tutti i parametri tecnici necessari all'individuazione della adeguata componentistica hardware, integrata nella motherboard o dedicata, driver software e software applicativo, dimensioni e ingombri, input/output, DSP (Digital Signal Processor) e DAC (Digital/Analogic Converter), connessioni (USB 2,3.x; Fireware), ect. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà prestare particolare attenzione alla latenza e la sua dipendenza dai driver associati alla scheda audio e all'eventuale software che la gestisce. Sarà cura, quindi, la verifica con continuità con il produttore che i driver siano compatibili con la PDLCCC con latenza zero
- Interfaccia USB esterne (USB 3.0 o superiori, USB 2.0)
- Interfaccia Ethernet: RJ45 Conformità ISO 8802-3 IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T)
- Uscita video digitale (non sono ammessi adattatori): 1, compatibile con monitor, DisplayPort/HDMI
- Scheda grafica in grado di supportare risoluzione (su uscita digitale): 1920x1080@60 Hz
- Tastiera: Italiana estesa, QWERTY, con tasto funzione di Windows, tastierino numerico separato
- Mouse: di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, risoluzione almeno a 800 dpi e lunghezza cavo almeno 1,5 m

CARATTERISTICHE FUNZIONALI IN TEMA DI SICUREZZA

- Protezione hardware: TPM 2.0
- Disabilitazione da BIOS del boot da unità rimovibili: Sì
- Disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema: Sì
- Protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS: Sì
- Indicazione del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS: Sì

SCHERMO/MONITOR:

- PC Portatile con monitor multimediale di almeno 15" reali di diagonale
- PC Desktop: Monitor multimediali da 23,6" wide

Si descrivono le caratteristiche minime:

- tecnologia di retroilluminazione: LED
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 1920
- risoluzione massima verticale non inferiore a 1080
- luminosità 250 cd/mq
- angolo di visuale orizzontale almeno 170°
- angolo di visualizzazione verticale almeno 170°
- ingresso digitale compatibile con il personal computer offerto
- rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307
- rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II
- controlli on screen display
- regolabile in altezza e inclinabile sul piano verticale (nel caso di PC Desktop o secondo monitor nel caso di PC Portatile)
- altoparlanti integrati o tramite soundbar
- predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington
- compatibilità con il PC Desktop o portatile offerto
- TCO Certified Displays 7.0 (o superiore) o certificazione equivalente

Devono essere in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor ed il cavo di alimentazione elettrica; quest'ultimo deve essere collegato al monitor mediante presa esterna, ovvero non integrato al monitor.

CUFFIA, MICROFONO E DISPOSITIVI MULTIMEDIALI:

Il PDLCCC dovrà essere dotato di dispositivi HW e SW multimediali con caratteristiche adeguate a garantire il livello di servizi audio (ed eventualmente video) richiesti dall'Azienda, con ottima fruizione continuativa, di qualità, ergonomici, insonorizzati, selettivi, con elevata soppressione del rumore e larghezza di banda, e bassi tempi di risposta.

L'Aggiudicatario dovrà porre particolare attenzione nella scelta della cuffia, del microfono, degli altoparlanti, delle webcam e dispositivi multimediali affini, in uso nella PDLCCC, considerando che su detti dispositivi transitano le informazioni(dati) e la voce (fonia) sia dell'operatore che dell'interlocutore e, in generale, dovrà evitare l'insorgenza di problemi.

Si raccomanda l'uso di dispositivi, quali cuffie e microfoni, di fascia non economica e costruiti con materiali duraturi nel tempo, robusti, leggeri, confortevoli anche per lunghe sessioni di utilizzo, insonorizzati, con adeguata dispersione del calore nell'area di contatto con il corpo umano, con dispositivo integrato di regolazione del volume e attivazione/disattivazione veloce e/o mute delle cuffie, per le componenti più sollecitate meccanicamente (quali aste) l'uso di materiale metallico, flessibile, con collegamenti interni (quali fili) con adeguata protezione e telati; il microfono dovrà essere dotato di HW o SW specifico per filtrare ed escludere il disturbo all'interlocutore da parte di altri operatori o sorgenti esterne di sottofondo o di voci provenienti da altre persone in prossimità dell'operatore.

PRESTAZIONI DEL SISTEMA

Si richiede un "PCMark 10 score" con valore minimo di 4.650 (dichiarato e documentato in fase di offerta) tramite la misurazione delle prestazioni dell'apparecchiatura che dovrà essere effettuato utilizzando il benchmark PCMark 10 su pc con Sistema operativo MS Windows 10 Professional a 64 bit, comprendente gli scenari Essentials, Productivity e Digital Content Creation.

Le modalità da seguire dovranno essere conformi a quelle definite dalla FutureMark nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

Impostazioni del display: minimum supported resolution 1920x1080; display scaling factor: 100%.

Sistema operativo: Microsoft Windows 10 Pro a 64-bit, con versione 10.0.19041 (build 2004) o successiva.

I benchmark dovranno raggiungere gli indici prestazionali previsti come requisiti minimi, e con il quantitativo di RAM richiesti: non saranno ritenute valide le performance misurate su apparecchiature dotate di una quantità di RAM superiore a quella richiesta.

REQUISITI DI CONFORMITA'

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature fornite dovranno in particolare:

1. essere conformi, secondo quanto di seguito specificato, ai Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature elettroniche per ufficio" relativamente ai PC Desktop adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili alla pagina http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, e in particolare ai requisiti: 5.2.1 "Consumo energetico; 5.2.2. "Aggiornabilità delle componenti"; 5.2.4 "Contenuto di mercurio nei monitor LCD"; 5.2.5 "Emissioni sonore" 5.2.6. "Riciclabilità"; 5.2.7. "Manuale di istruzioni"; 5.2.8. "Informazioni sul prodotto"; 5.2.9. "Requisiti dell'imballaggio"; 5.4.1. "Garanzia sulla disponibilità di parti di ricambio";
2. rispettare i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE e s.m.i. recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194 e s.m.i.;
3. essere conformi alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS);
4. essere conformi al D. Lgs. 188/2008 e s.m.i., che recepisce la direttiva 2006/66/CE e s.m.i. concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
5. essere conformi al regolamento (UE) n. 617/2013 del 26 giugno 2013 s.m.i. in merito alla progettazione ecocompatibile di computer e server informatici;
6. rispettare la normativa sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

REQUISITI PER LA CONNETTIVITÀ

PROTOCOLLI TLS

Protocolli di sicurezza	Versione supportata
TLS	Minimo TLS 1.2
TLS Cipher Suite	Minimo 128-bit
WSS	Il protocollo Secure WebSocket (WSS) usa la crittografia TLS
HTTPS	Il protocollo Secure HTTP usa la crittografia TLS

WEB BROWSER

Il software del CCC non richiede l'installazione di nessun componente HW o plug-in essendo totalmente web-based e realizzato in HTML5. Gli agenti e gli amministratori possono scegliere quale browser utilizzare tra quelli elencati nella tabella sottostante.

Browser	Versione supportata
Google Chrome	V.85
Firefox Mozilla	V.80
Microsoft Edge	V.85

NETWORK QUALITY OF SERVICE (QoS)

Di seguito vengono riportati i parametri, strumenti e tecniche per ottenere i massimi livelli della qualità del servizio (QoS).

I dispositivi che controllano la connessione dati, e sui quali sarà abilitato il trunk SIP, non devono filtrare il traffico voce, ma garantire i requisiti minimi di Qualità del Servizio (QoS) e latenza tali da garantire il buon funzionamento del sistema.

A tal proposito si dovranno rispettare I seguenti requisiti:

- Latenza. Round Trip Delay (RTT) 80msec end to end le due LAN;

- Jitter one way al di sotto dei 30ms;
- Packet loss inferiore all'1%;
- Il Traffico SIP e RTP non deve essere filtrato con filtering, inspection e NAT;
- Il Traffico SIP e RTP non deve attraversare nessun proxy di rete.

CODEC VOCE

La voce prima di entrare in rete viene compressa al fine di ottimizzare la banda utilizzata e consentire il maggior numero di comunicazioni simultanee.

La banda minima richiesta per ogni utente comprensiva del traffico fonia e dati è pari a 100 kbs/utente.

La scelta del Codec può privilegiare la qualità della voce o una minore occupazione di banda e questo incide necessariamente sul dimensionamento della rete.

Di seguito elenco dei Codec supportati:

Device	Codec supportati
Browser (WebRTC)	G.711
Cisco	G.711 e G.729
Trunk SIP	G.711 e G.729

PROTOCOLLO WEBRTC

Il WebRTC è un protocollo open source che consente alle comunicazioni multimediali (audio/ video/ dati) di transitare in tempo reale direttamente all'interno del browser garantendo comunicazioni sicure e crittografie evolute.

Il WebRTC non è un componente aggiuntivo o plug-in, ma è una funzionalità del browser che integra nativamente la trasmissione dei dati utilizzando DTLS per garantire la protezione dei dati personali.

L'HTTP header "X-Frame-Options" NON deve essere settato a "DENY" o "SAMEORIGIN".

FIREWALL, TCP/UDP PORTE

Sarà necessario assicurarsi di aver aggiunto i domini Internet dei Server nella Whitelist di indirizzi IP sicuri per i quali è importante evitare restrizioni e firewall dell'infrastruttura tecnologica dell'Aggiudicataria.

Si consiglia di configurare il firewall in modo da consentire il traffico solo alle porte TCP / UDP e alla destinazione di origine verso o da uno qualsiasi degli intervalli di indirizzi IP / domini Internet del CCC definiti nel dettaglio in fase di avvio, da parte dell'Azienda.

AZIENDA ULSS 2 Marca Trevigiana	Documento valutazione rischi da interferenze	ALLEGATO alla documentazione di gara
--	---	---

DOCUMENTO
PER LA COOPERAZIONE E COORDINAMENTO
E DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE
D.U.V.R.I.

(Ex articolo 26 Decreto legislativo 9/4/2008, n. 81)

SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO
DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA ULSS N. 2 DELLA REGIONE
VENETO, PER IL PER IL PERIODO DI 36 MESI

REDATTO IN DATA 27 Febbraio 2023	VERIFICATO IN DATA -----	
Servizio Prevenzione e Protezione (firmato digitalmente) _____	Responsabile Unico del Procedimento (RUP) _____	L' Affidataria _____

Documento approvato con Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana n. _____ del _____

SCOPO

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

- informare le aziende affidatarie del servizio 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 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

La gestione delle attività di prevenzione dei rischi fa parte integrante delle attività in essere. Per tali attività l'azienda affidataria del servizio è responsabile degli oneri relativi alla sicurezza per i rischi propri. Visto quanto sopra e preso atto che non sono intervenute variazioni sostanziali nella erogazione del servizio risulta necessario procedere comunque ad uno scorporo ed una riquantificazione dei costi della sicurezza per le interferenze, sulla base degli elenchi prezzi regionali o da elenchi prezzi standard o specializzati, essendo gli stessi ricompresi nei prezzi di offerta.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 Agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”.

DATI GENERALI AZIENDA COMMITTENTE

RAGIONE SOCIALE COMMITTENTE	AZIENDA U.L.S.S. 2 MARCA TREVIGIANA	
SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA	Treviso – Via S. Ambrogio di Fiera n. 37	Tel.0422323218
CODICE FISCALE E PARTITA IVA	03084880263	
DATORE DI LAVORO	Dott. Francesco Benazzi	
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	Dott. Paolo Menna	Tel.0438663930
MEDICO COMPETENTE	Medico Competente del Distretto di Treviso	Tel.0422322842
	Medico Competente del Distretto di Pieve di Soligo	Tel.0438663583
	Medico Competente del Distretto di Asolo	Tel.0423732208

SOGGETTI NOMINATI DAL COMMITTENTE CON COMPITI DI SICUREZZA RELATIVAMENTE ALL'APPALTO

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO (RUP)	Dott. Giuseppe Magliocca	Tel. 0422323046	e-mail: giuseppe.magliocca@aulss2.veneto.it
--	--------------------------	-----------------	--

LAVORAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto, ha per oggetto l'affidamento del servizio di Front End e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana della Regione Veneto, per il periodo di 36 mesi, più dettagliatamente indicato nella documentazione di gara allegata. Il servizio è suddiviso nei seguenti Lotti:

- **LOTTO 1:** Servizi di Front End e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud;
- **LOTTO 2:** Servizi di Front End e attività collegate Distretti di Asolo e Pieve di Soligo;
- **LOTTO 3:** Servizi di Front End e Back Office interdistrettuali.;

meglio descritto nel Capitolato di Gara allegato. L'Azienda Committente (Ulss 2) dovrà mettere a disposizione al personale dell'Aggiudicataria i locali, la fornitura degli arredi, le attrezzature tecniche e tecnologiche funzionali all'attività, l'infrastruttura di rete, il materiale vario necessario per il funzionamento delle attività assegnate. In particolare l'Azienda Ulss 2 dovrà garantire:

- a) la fornitura di hardware (server, PDL - postazioni di lavoro, fotocopiatori, ecc.) presso tutte le sedi dell'Azienda, che rinnoverà progressivamente, durante tutto il corso dell'appalto;
- b) la fornitura di un sistema online di digital signage;
- c) piattaforma di Contact Center multicanale e linee telefoniche;
- d) sistemi eliminacode;
- e) sistemi software.

Per la sede operativa del Call Contact Center, l'Aggiudicataria deve garantire una sede in regola con la normativa vigente relativa alle autorizzazioni all'esercizio e deve garantire almeno le seguenti dotazioni/caratteristiche:

- armadi per l'alloggiamento delle infrastrutture;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica;
- cablaggi e patch panel;
- apparati di interconnessione e supporto alle funzionalità di rete e di sicurezza;
- apparati client per la connessione in rete delle postazioni di lavoro;
- quanto necessario per la connessione in rete delle postazioni di lavoro in modalità telelavoro/smart working.

Il servizio dovrà essere reso in completa autonomia di gestione del proprio personale, e dovrà essere svolto con la massima diligenza, secondo la perfetta regola d'arte e professionalità, mediante l'utilizzo del personale altamente specializzato messo a disposizione dell'Aggiudicataria, per il raggiungimento del massimo beneficio sia per l'utente/paziente, sia per il personale interno dell'Azienda. Inoltre l'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire attività formative al proprio personale, che rispondano a standard minimi di qualità e assicurare il controllo del raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei partecipanti e di miglioramento dei servizi resi. Per gli effetti del presente documento tutte le attività previste del servizio devono essere disciplinate secondo le indicazioni prescritte dal presente documento, al fine di ridurre al minimo il rischio di incidenti a tutto personale impegnato, eliminando possibili incomprensioni, contrasti o impedimenti allo svolgimento corretto ed in sicurezza delle operazioni stesse.

CONTESTO AMBIENTALE

Con riferimento ai locali presso i quali il servizio sarà svolto sono ubicati all'interno dei Distretti, sedi ospedaliere e territoriali dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, più dettagliatamente indicate nel Capitolato di Gara.

INFORMAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO OGGETTO DELL'APPALTO E SULLE MISURE DI PREVENZIONE E DI EMERGENZA ADOTTATE

Gli interventi di personale esterno di ditte appaltatrici, collaboratori non dipendenti, volontari, ecc. presso l'Azienda ULSS 2 comportano rischi differenziati a seconda delle operazioni da eseguire e degli ambienti dove queste si svolgono. Le misure di sicurezza atte a ridurre questi rischi vanno pertanto definite caso per caso seguendo specifiche procedure operative, che possono prevedere anche l'uso di idonei dispositivi di protezione collettiva ed individuale, approvate dal Responsabile dell'appalto dell'ULSS, ovvero dal Responsabile del settore che ha richiesto l'intervento e, ove necessario, dal Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione. Nell'ambito degli adempimenti previsti dal Decreto legislativo 81/2008 si è provveduto a redigere il documento "Informazione sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate" (Allegato A al presente documento). Deve essere cura dell'Affidataria e di tutto il personale esterno in genere adottare tutte le

precauzioni richieste dalla prudenza, dalla legislazione e dalle norme di buona tecnica e di sicurezza al fine di eliminare o ridurre al minimo i rischi, anche con l'adozione dei dispositivi di protezione individuale necessari. In linea generale, nell'intento di eliminare ogni possibile rischio dovuto ad interferenze, delle attività del committente e dell'Affidataria:

- si raccomanda di segnalare eventuali manchevolezze e di richiedere informazioni in caso di dubbio;
- si ricorda comunque l'obbligo della valutazione dei rischi da parte dell'Affidataria;

Si allega inoltre il documento di valutazione del rischio :

- aggiornamento valutazione rischio Covid-19;
- utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV);
- informativa sui rischi per la salute Rev. 1

INDIVIDUAZIONE DEI RISCHI SPECIFICI ED INTERFERENTI

Le attività previste nell'appalto sono:

- a) Affidamento del servizio di Front End e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana della Regione Veneto, per il periodo di 36 mesi.

In funzione della tipologia di attività svolta del processo di lavoro previsto si è proceduto alla valutazione della possibile interferenza e della conseguente probabilità di accadimento della stessa.

Attività	INTERFERENZE	PROBABILITA'	NOTE/PRESCRIZIONI
Affidamento del servizio di Front End e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana della Regione Veneto, per il periodo di 36 mesi	SONO PREVISTE INTERFERENZE	BASSA	

Le interferenze, la cui definizione è stata descritta in precedenza, ipotizzabili per l'appalto possono essere di 3 tipologie:

- a) Lavoratori committente/pazienti/utenti – Lavoratori dell'Affidataria;
- b) Lavoratori dell'Affidataria – Lavoratori sub appaltatori o appaltatore nel caso questo sia costituito in ATI o Consorzio;
- c) Struttura – Appaltatore e viceversa.

Nei casi di cui al comma a) sono prevedibili delle interferenze ragionevolmente nelle aree promiscue, reparti, stanze degenza, ambulatori, diagnostiche, ecc. ad eccezione dei locali tecnologici consegnati all'appaltatore ove l'accesso è controllato e limitato. Nell'eventualità in cui l'appaltatore sia costituito di più imprese diverse, andranno considerate anche le attività svolte nei locali tecnologici. Nei casi di cui al comma b) l'appaltatore dovrà comunicare, per il necessario nulla osta della stazione appaltante, gli estremi dei subappaltatori di cui si avvarrà per l'espletamento delle attività previste in appalto. L'ultima casistica comprende interferenze causate dall'appaltatore alla struttura per il tramite degli impianti tecnologici e che possono avere ripercussioni sia sui lavoratori che sui pazienti. (es. Black-out energetico, interruzione erogazione gas medicinali, ecc.). Ricadono in questa fattispecie anche rischi interferenziali legati a situazioni di emergenza quali ad esempio l'incendio.

MISURE DI PREVENZIONE PER ELIMINARE I RISCHI DA INTERFERENZE INTRODOTTE DALL'APPALTATORE

In relazione all'aggiudicazione dell'appalto, per gli adempimenti di cui all'art 26 del D.lgs. 81/2008, si specifica che l'Affidataria:

1. Assume la responsabilità di organizzare i propri mezzi ed il proprio personale nel rispetto delle norme di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro.
3. Valuta la specificità degli ambienti ove si trova ad operare e predisporre, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, un programma di formazione del personale, in materia antincendio ed ai fini dell'evacuazione, ovvero assoggetti il personale medesimo previo accordo

con la scrivente Amministrazione, ai programmi formativi da questa previsti in materia per il proprio personale.

4. Al fine di procedere in sicurezza alle operazioni oggetto dell'appalto, l'Affidataria si impegna, con l'accettazione del contratto a fornire al proprio personale il materiale necessario ed idoneo allo svolgimento del proprio compito, rispondenti ai requisiti generali di sicurezza, e ad effettuare la valutazione del rischio per la propria impresa, nonché ad esperire l'eventuale valutazione congiunta del rischio con i propri collaboratori e/o subappaltatori, ed a consegnarla alla stazione appaltante, nonché a mettere a conoscenza del personale addetto il presente documento con le relative prescrizioni.
5. Si impegna a segnalare al Servizio di Prevenzione e Protezione del Committente (Azienda Ulss) tutti gli infortuni dei propri dipendenti impegnati all'interno delle sedi oggetto dell'appalto.
6. Si impegna a comunicare al Committente qualsiasi tipo di variazione rispetto alle condizioni di lavoro descritte e darà luogo ad una revisione del presente Documento Unico di Valutazione dei Rischi sulle Interferenze (D.U.V.R.I.). Qualora l'Affidataria variesse le condizioni di lavoro senza darne opportuna e tempestiva comunicazione, essa si assume tutte le responsabilità civili e penali che ne conseguono.

In particolare l'Affidataria dovrà assicurare che il personale impiegato:

- Sia dotato di idoneo Cartellino di Riconoscimento esposto e divisa di lavoro se prevista.
- Negli spostamenti segua i percorsi predisposti per il personale dell'Azienda ULSS 2 e per gli utenti della stessa, e quelli consentiti per evitare le aree ospedaliere COVID.
- Non depositi, anche in forma provvisoria materiali o prodotti, che possano costituire fonti di pericolo per il personale dell'Azienda ULSS 2 o per gli utenti della stessa, nei luoghi di lavoro e di transito dagli stessi utilizzati.
- Non costituisca postazioni di lavoro o utilizzi materiali o prodotti che durante l'espletamento dell'attività oggetto dell'appalto possano produrre effetti dannosi per la salute o pregiudizio per l'incolumità del personale dell'Azienda ULSS 2 e degli utenti della stessa.
- Non utilizzi per l'espletamento della attività oggetto dell'appalto la partecipazione in forma collaborativa attiva del personale dell'Azienda ULSS 2 anche se volontaria, qualora non contrattualmente prevista, né tantomeno degli utenti della stessa. Nei casi in cui, per sopravvenute circostanze eccezionali, si rendesse necessaria ed indispensabile la collaborazione attiva del personale dell'Azienda ULSS 2, lo stesso dovrà essere preventivamente autorizzato dal Dirigente Responsabile o Preposto dell'area dove opera l'Affidataria, valutata l'assenza di rischi nella mansione da svolgere.
- Non utilizzi in alcun caso, se non contrattualmente previsto, attrezzature o impianti dell'Azienda ULSS 2.
- Qualora siano stati assegnati all'Affidataria dei locali all'interno delle strutture di questa Azienda, utilizzi gli stessi per le finalità previste, riservandosi questa Amministrazione la facoltà di ispezionare detti locali, allo scopo, senza preavviso.
- Rispetti tassativamente le indicazioni riportate nella cartellonista di sicurezza ed eventuali prescrizioni o divieti imposti dai Dirigenti Responsabili delle aree di competenza dell'Affidataria.
- Non intervenga per alcun motivo su attrezzature, impianti e macchinari dell'Azienda ULSS 2, salvo che ciò non sia contrattualmente previsto ed in caso di eventuali situazioni di emergenza rispetti le indicazioni riportate sulla segnaletica di sicurezza e si assoggetti alle disposizioni del personale dell'Azienda ULSS 2, allo scopo incaricato.
- Non fumi nei luoghi di lavoro.

L'Affidataria dovrà adottare le misure di prevenzione di seguito specificate con l'obiettivo di eliminare i rischi da interferenze introdotti con le attività previste dall'Appalto.

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

L'Affidataria deve preventivamente prendere visione delle planimetrie indicanti: vie di fuga, uscite di emergenza, cartellonistica di sicurezza, collocazione dei mezzi antincendio, istruzioni comportamentali per l'utenza, dei locali in cui il personale dell'Affidataria è destinato ad operare.

Gestione dell'emergenza

L'Azienda AULSS 2 ha adottato il "Piano di Emergenza" che stabilisce compiti e responsabilità di ciascuna funzione per gli interventi in situazioni di emergenza e definisce l'organizzazione necessaria ad assicurare il coordinamento, le comunicazioni e le azioni per affrontare le emergenze all'interno dell'Azienda. Essendo l'azienda articolata e complessa, sia dal punto di vista della distribuzione nel territorio, sia dal punto di vista delle attività esercitate, l'organizzazione aziendale per l'emergenza con i compiti e le modalità operative di ogni funzione, è sviluppata secondo procedure specifiche elaborate per ogni struttura. Nei Presidi Ospedalieri dell'Azienda la gestione del flusso informativo relativo alle situazioni di emergenza è gestita dalle Centrali di Gestione Emergenza costituite localmente ed operanti attraverso specifiche Procedure Operative. Nelle realtà meno complesse tale gestione viene demandata al personale operante, secondo procedure codificate. Per ogni struttura dell'Azienda sono individuate, nelle Procedure Operative specifiche, le aree di raccolta da utilizzarsi nel corso dell'evacuazione parziale o globale. Le comunicazioni durante tutte le fasi avvengono con i telefoni interni fissi e mobili. A questo scopo sono, se necessario, istituiti numeri telefonici di emergenza dedicati. Informazioni dettagliate sono reperibili presso il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale.

In generale si raccomanda quanto segue:

- In caso di sospetta emergenza avvisare immediatamente il personale presente.
- Se in grado, spegnere immediatamente fiamme libere o altre eventuali fonti di pericoli.
- Evacuare con ordine. Seguire la segnaletica predisposta.
- Non soffermarsi inutilmente, raggiungere le uscite nel più breve tempo possibile.
- Non usare l'ascensore ma unicamente le scale.
- Non intervenire sul focolaio d'incendio con estinguenti inadatti o incompatibili.
- Non usare acqua su apparecchiature elettriche.
- Assicurarsi dell'assenza di ogni pericolo ed aerare i locali prima di rientrare.
- Non riprendere l'attività prima dell'avvenuto controllo/bonifica.

Locali messi a disposizione per l'Aggiudicataria

L'Azienda Committente (Ulss 2) dovrà mettere a disposizione al personale dell'Aggiudicataria, dei locali 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 Capitolato di Gara. L'Aggiudicataria assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi. L'Azienda Ulss 2, 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 stessi. 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 Ulss 2. 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 Ulss 2, 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 Ulss 2, assume a proprio carico la fornitura di tutte le utenze, nonché anche la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, fornitura dell'acqua e utenze telefoniche se non espressamente diversamente previsto dal Capitolato di Gara. 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.

MISURE SPECIFICHE DI TUTELA

- 1) in tutte le aree aziendali, è necessario procedere a passo d'uomo, nonché dare rigorosamente la precedenza ai mezzi di soccorso in transito;
- 2) è vietato impegnare con ostacoli le vie di fuga della struttura;
- 3) nei percorsi interni rispettare la segnaletica;

- 4) il personale dell’Affidataria, circola nelle sedi aziendali munito di cartellino di riconoscimento e divisa di lavoro;
- 5) evitare di intervenire su impianti sotto tensione; non si devono usare delle prese volanti e multiple; se le prolunghie sono su avvolgi cavo si devono srotolare completamente prima dell'uso (il cavo delle prolunghie dovrà avere il corretto dimensionamento in funzione della potenza richiesta);
- 6) è vietato attivare linee elettriche volanti senza aver verificato lo stato dei cavi e senza aver avvisato il personale preposto dell'Azienda (l'uso di cavi deteriorati è tassativamente vietato);
- 7) in caso di rischi particolari e su segnalazione del personale aziendale, il personale dell’Affidataria prima di accedere alle U.O. deve indossare idonei DPI (nel qual caso i DPI saranno fornito dall'Ente), previa istruzione tecnica sul corretto impiego, fornita dal personale in servizio presente;
- 8) gli operatori che svolgeranno il servizio, qualora venga attivato il percorso di formazione, dovranno partecipare ad una sessione informativa/formativa sui rischi presenti in Azienda e di apprendimento del Piano di Emergenza adottato dall’Amministrazione, come anche partecipare ad una eventuale simulazione del piano di emergenza che si svolgerà presso il reparto;
- 9) il personale dell’Affidataria durante tutta la fascia oraria in cui si svolgerà l’attività, dovrà permanere presso l’ambiente designato; per qualsiasi altro spostamento negli ambienti circostanti il reparto o la sede, avvisano sempre il Dirigente o il Preposto o il referente del reparto/servizio;
- 10) il personale dell’Affidataria per accedere presso le aree Ospedaliere in cui verrà svolto il servizio, deve essere in stato di buona salute, ed in possesso dell’idoneità lavorativa alla mansione, rilasciata dal proprio Medico Competente;
- 11) l’Affidataria dovrà provvedere alla sostituzione del personale in caso di eventuali assenze.

Ogni eventuale sopravvenuta variazione delle caratteristiche del servizio da svolgere andrà verificata e approvata in occasione delle riunioni di coordinamento per la sicurezza.

COVID – 19 accessi in area Ospedaliera

Vista la pandemia in corso causata dall’emergenza sanitaria per il virus COVID – 19, gli operatori dell’Affidataria accedono presso l’U.O.C. dove verrà esplicitato il servizio, rispettando le misure di contenimento e di protezione individuale per la collettività, secondo quanto previsto dall’ultimo DPCM attualmente in vigore. Altresì seguiranno scrupolosamente le disposizioni organizzative interne agli Ospedali e altre sedi coinvolte, inerenti anche ai percorsi pedonali consentiti, e consulteranno la seguente documentazione specifica che verrà allegata al DUVRI.

- aggiornamento valutazione rischio Covid-19;
- utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV);
- informativa sui rischi per la salute rev. 1

COSTI PER LA SICUREZZA

I costi della sicurezza per rischi da interferenze a carico dell'Amministrazione, vengono indicati pari ad Euro 7.000,00 = (diconsi euro settemila,00) annuali, suddiviso nella seguente modalità: **Lotto 1** - euro 3.200,00; **Lotto 2** - euro 3.200,00; **Lotto 3** - euro 600,00, annuali, IVA 22 % esclusa, e non sono soggetti a ribasso d'asta. Essi sono stimati nel dettaglio nel documento "Computo metrico estimativo dei costi per la sicurezza derivanti da rischi di interferenza" (allegato B al presente documento).

Su richiesta i costi della sicurezza saranno messi a disposizione, sia dei Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, sia delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori.

Nel caso di varianti proposte in sede di gara, o di varianti in corso d'opera che richiedessero la ridefinizione o l'aggiornamento del presente Documento, sarà valutata dalla stazione appaltante la riquantificazione dei costi della sicurezza per le interferenze, sulla base degli elenchi prezzi regionali o da elenchi prezzi standard o specializzati.

Restano invece a carico dell'aggiudicatario i costi della sicurezza relativamente agli adempimenti connessi agli aspetti gestionali dell'attività o del servizio svolto.

**COMPUTO METRICO ESTIMATIVO DEI COSTI PER LA
SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DI INTERFERENZA**

**ALLEGATO AL DOCUMENTO
PER LA COOPERAZIONE E COORDINAMENTO
E DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE**

(Ex articolo 26 Decreto legislativo 9/4/2008, n. 81)

**SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO
DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA ULSS N. 2 DELLA REGIONE
VENETO, PER IL PER IL PERIODO DI 36 MESI**

VALUTAZIONE COSTI DEL D.U.V.R.I. – ANNUALE IVA ESCLUSA DIVISO PER LOTTO.

LOTTO 1:

1. Elaborazione di procedure tecniche per i rischi presenti nell'Azienda sanitaria richiesti dal Committente. Misurati ad ora di elaborazione:

= € 400,00

2. Incontri periodici e/o secondo necessità del responsabile della commessa con la committenza per problematiche legate all'interferenza nelle attività:

= € 400,00

3. Formazione ed informazione del personale dell'Affidataria operante sui rischi presenti nell'Azienda sanitaria misurati ad ora di partecipazione:

= € 2400,00

**TOTALE ONERI ANNUALI PER LA SICUREZZA
LEGATI AL DUVRI ANNUALI IVA ESCLUSA**

Totale: € 3.200,00

LOTTO 2:

1. Elaborazione di procedure tecniche per i rischi presenti nell'Azienda sanitaria richiesti dal Committente. Misurati ad ora di elaborazione:

= € 400,00

2. Incontri periodici e/o secondo necessità del responsabile della commessa con la committenza per problematiche legate all'interferenza nelle attività:

= € 400,00

3. Formazione ed informazione del personale dell'Affidataria operante sui rischi presenti nell'Azienda sanitaria misurati ad ora di partecipazione:

= € 2400,00

**TOTALE ONERI ANNUALI PER LA SICUREZZA
LEGATI AL DUVRI ANNUALI IVA ESCLUSA**

Totale: € 3.200,00

LOTTO 3:

1. Elaborazione di procedure tecniche per i rischi presenti nell'Azienda sanitaria richiesti dal Committente. Misurati ad ora di elaborazione:

= € 200,00

2. Incontri periodici e/o secondo necessità del responsabile della commessa con la committenza per problematiche legate all'interferenza nelle attività:

= € 200,00

3. Formazione ed informazione del personale dell'Affidataria operante sui rischi presenti nell'Azienda sanitaria misurati ad ora di partecipazione:

= € 200,00

**TOTALE ONERI ANNUALI PER LA SICUREZZA
LEGATI AL DUVRI ANNUALI IVA ESCLUSA**

Totale: € 600,00

AZIENDA ULSS 2 Marca Trevigiana	Informazioni sulla sicurezza	ALLEGATO "A" al DUVRI
--	-------------------------------------	----------------------------------

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

- ✓ **rischi esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto della concessione**
- ✓ **rischi generali da interferenze**
- ✓ **misure di prevenzione e di emergenza da adottare per la cooperazione e coordinamento**

(Ex articolo 26 Decreto legislativo 9/4/2008, n. 81)

AZIENDA ULSS 2 Marca Trevigiana	
Redatto da:	Data emissione
<i>Servizio Prevenzione e Protezione</i>	Gennaio 2023

SCOPO

Il presente documento ha lo scopo, in ottemperanza a quanto disposto dal comma 1° dell'art. 26 del D.lgs. 81/2008, di specificare all'Aggiudicataria che, nell'ambito delle strutture sanitarie ove si troverà ad operare, sono presenti dei *rischi specifici* cui, senza le idonee cautele, potrebbe trovarsi esposto il personale.

DEFINIZIONI

Stazione Appaltante o Committente L'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana (di seguito indicata come Azienda ULSS 2)

CRITERIO UTILIZZATO PER L'IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI

L'individuazione dei fattori di rischio nei luoghi di lavoro dell'azienda ULSS 2 comprende ogni forma di pericolo, non solo relativa alle mansioni specifiche esercitate dai lavoratori dipendenti, ma a qualsiasi persona coinvolta in attività legittime collaterali (fornitori, clienti, consumatori, visitatori, ecc.). A tale scopo sono individuate quattro grandi categorie:

- Rischi d'incendio
- Rischi per la salute
- Rischi per la sicurezza
- Rischi collegati agli aspetti organizzativi e gestionali

All'interno di ciascuna categoria sono individuate tutte le possibili tipologie di fattori per ogni Area, Reparto o Struttura, secondo quanto previsto nella procedura G.01 "Gestione dei sopralluoghi per la valutazione del rischio", reperibile presso il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale.

RISCHIO INCENDIO

I rischi d'incendio dei luoghi di lavoro dell'Azienda ULSS 2, valutati secondo i criteri stabiliti dal Decreto ministeriale 10/3/1998, sono classificati di livello elevato nelle:

- strutture che erogano prestazioni in regime ospedaliero a ciclo continuativo e diurno;
- strutture che erogano prestazioni in regime residenziale a ciclo continuativo e diurno;
- strutture che erogano prestazioni di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, riabilitative, di diagnostica strumentale e di laboratorio;

in quanto le limitazioni motorie delle persone presenti, l'affollamento degli ambienti, rendono difficoltosa l'evacuazione in caso di incendio.

Nei rimanenti luoghi di lavoro la classificazione dei rischi di incendio è di livello medio o basso.

In generale sono attuate misure per ridurre i pericoli causati da materiali e sostanze infiammabili e combustibili:

- rimozione o significativa riduzione dei materiali facilmente combustibili ed altamente infiammabili ad un quantitativo richiesto per la normale conduzione dell'attività;
- sostituzione dei materiali pericolosi con altri meno pericolosi;
- immagazzinamento dei materiali infiammabili in locali realizzati con strutture resistenti al fuoco e conservazione della scorta per l'uso giornaliero in appositi contenitori;
- controllo del luogo di lavoro e procedura per l'eliminazione dei rifiuti e degli scarti; e misure per ridurre i pericoli causati da sorgenti di calore:
- divieto di fumare e dell'uso di fiamme libere;
- sostituzione delle sorgenti di calore con altre più sicure;
- controllo della conformità degli impianti elettrici alle normative tecniche vigenti;
- controllo della corretta manutenzione di apparecchiature elettriche e meccaniche;
- riparazione o sostituzione delle apparecchiature danneggiate.

Inoltre esistono misure di protezione sia passive che attive contro gli incendi, ovvero è programmato l'adeguamento di tali misure alla regola d'arte. È in corso di attuazione e di implementazione la informazione e la formazione antincendio dei lavoratori affinché essi conoscano come prevenire un incendio e le azioni da compiere in caso di incendio. Il piano di emergenza prevede la programmazione

di una serie di esercitazioni, cui il personale dipendente partecipa al fine di mettere in pratica le procedure di evacuazione, l'addestramento sui mezzi antincendio, sull'uso dei DPI e dei mezzi di comunicazione in situazioni di emergenza.

L'Azienda ULSS 2 ha provveduto all'installazione della segnaletica di sicurezza e/o di salute sul lavoro corrispondente ai rischi lavorativi presenti in relazione alle attività svolte nei diversi luoghi di lavoro. La segnaletica è conforme alle indicazioni normative e comprende in particolare:

- segnali di avvertimento, un segnale che avverte di un rischio o pericolo;
- segnali di divieto, un segnale che vieta un comportamento che potrebbe far correre o causare un pericolo;
- segnali di prescrizione, un segnale che prescrive un determinato comportamento;
- segnali di salvataggio o di soccorso, un segnale che fornisce indicazioni relative alle uscite di sicurezza o ai mezzi di soccorso o di salvataggio.

Misure preventive da adottare da parte dell'Aggiudicataria

In generale i macchinari e i prodotti utilizzati all'Aggiudicataria non devono costituire rischio di incendio e quindi non devono essere né infiammabili e non pericolosi per la sicurezza e la salute delle persone. Per tutti i prodotti all'Aggiudicataria dovrà sottoporre preventivamente al Servizio prevenzione e protezione dell'Azienda ULSS 2 le relative schede tecniche e dei dati di sicurezza prima del loro utilizzo. Adeguate informazioni sono fornite ai lavoratori dell'Aggiudicataria per garantire che essi siano a conoscenza delle misure generali di sicurezza antincendio nel luogo di lavoro, delle azioni da adottare in caso di incendio e le procedure di evacuazione. L'Aggiudicataria deve prendere visione della situazione in atto per quel che concerne i locali, le vie di fuga, la segnaletica. Nello svolgimento delle proprie attività all'Aggiudicataria non deve intralciare con materiali ed attrezzature spazi comuni, luoghi di passaggio, vie di fuga, porte di emergenza, sbarchi degli ascensori, ecc. Qualora il personale dell'Aggiudicataria rilevi situazioni di pericolo (fumo o principi di incendio, difetti o mal funzionamento di macchine ed impianti, o altro) deve osservare la specifica procedura di emergenza elaborata dall'Azienda ULSS 2 per i diversi luoghi di lavoro.

RISCHIO ELETTRICO

Gli Impianti elettrici progettati e costruiti secondo la regola d'arte sono muniti di protezioni contro i contatti diretti ed indiretti. Pur tuttavia nelle cabine di trasformazione e nei quadri elettrici di distribuzione, accessibili soltanto al personale esperto, qualificato e autorizzato, vi possono essere pericoli di contatti diretti ed indiretti qualora non siano rispettate le procedure di sicurezza previste dalla Norma. Gli impianti elettrici sono sottoposti a manutenzione periodica per controllare il loro grado di efficienza.

Misure preventive da adottare da parte dell'Aggiudicataria

Non effettuare lavori sugli impianti e apparecchiature in tensione. Non sovraccaricare i circuiti e le prese elettriche. Non utilizzare acqua o altri liquidi acquosi sulle o in vicinanza di impianti e apparecchiature elettriche. Prima di effettuare qualsiasi operazione su attrezzature e parti potenzialmente in tensione è obbligatorio effettuare le dovute verifiche con il Personale qualificato dell'Azienda ULSS 2.

RISCHIO CHIMICO

Da quanto emerso dalla valutazione dei rischi, vengono normalmente utilizzati prodotti contenenti agenti chimici potenzialmente dannosi in pressoché tutti i reparti e servizi di questa ULSS 2, con diversificato livello di rischio in funzione delle mansioni svolte dal personale. Alcune tipologie (disinfettanti e prodotti per l'igiene) sono in dotazione in tutti i reparti, altri sono limitati in precise aree ad attività specialistica: gas medicinali (laboratori, sale operatorie, ambulatori, condotte a vista collocate nei corridoi tecnici, locali di deposito)

- gas anestetici (sale operatorie, ambulatori, condotte a vista collocate nei corridoi tecnici, locali di deposito)
- gas combustibili (condotte a vista collocate all'esterno)
- prodotti criogenici (laboratori, ambulatori, serbatoi stoccaggio)
- disinfettanti - sterilizzanti

- reattivi di laboratorio (laboratori, depositi dedicati)
- solventi (laboratori, centro stampa, farmacia, settore tecnico, ambulatori)
- isotopi radioattivi non sigillati (medicina nucleare, chimica clinica)
- prodotti per l'igiene, detergenti e simili.

Misure preventive da adottare da parte dell'Aggiudicataria

I rischi connessi all'uso degli agenti chimici derivanti dalla possibile contaminazione di questi prodotti potenzialmente pericolosi, comprendono sia quelli che causano effetti sulla salute che sulla sicurezza, pertanto la quantità la conservazione e le modalità d'uso, sono parametri che ne influenzano il livello. La normativa vigente prevede, da parte del produttore, la classificazione della pericolosità del prodotto, che si conclude con l'apposizione sui contenitori di questi materiali di una etichettatura che ponga in risalto le caratteristiche chimico fisiche e tossicologiche del prodotto: tale etichettatura, ove obbligatoria, è ritenuta generalmente un mezzo informativo sufficiente ad orientare l'uso in sicurezza dei prodotti. Da quanto sopra premesso, dovrà essere cura del dell'Aggiudicataria assicurarsi, attraverso i Dirigenti Responsabili o Preposti delle strutture ove è chiamato ad operare - sulla base delle valutazioni di rischio redatte, o interfacciandosi con il Servizio prevenzione e Protezione aziendale - della eventuale presenza di prodotti pericolosi, in modo da concordare, se necessario, le modalità per l'isolamento di tali sostanze dall'area di intervento secondo il diverso grado di pericolosità.

Se l'intervento è occasionale, l'operatore può chiedere di utilizzare i DPI a disposizione dell'unità operativa, se la frequenza d'intervento è abituale, l'Aggiudicataria dovrà fornire ai propri operatori i DPI necessari per le manutenzioni richieste E' fatto divieto di intervenire su contenitori, su tubazioni e in prossimità delle stesse, all'interno di locali contenenti prodotti pericolosi; rilevata la necessità è obbligatorio concordare con Dirigenti Responsabili o Preposti della struttura e con i Servizi responsabili dei contratti di concessione, le modalità per l'effettuazione dell'intervento. È fatto divieto di intervenire su contenitori di prodotti non etichettati, qualora sia sconosciuta la natura e la pericolosità del contenuto. È fatto divieto di intervento su macchine ed attrezzature che per qualsiasi motivo siano entrate in contatto con prodotti pericolosi (cappe di estrazione, strumentazione analitica, apparecchi per disinfezione e pulizia, etc.): è obbligatorio concordare con Dirigenti Responsabili o Preposti della struttura le modalità per l'effettuazione dell'intervento di bonifica della attrezzatura prima dell'intervento di manutenzione. E' obbligatorio per il Dirigente Responsabile o Preposto esibire il manuale di manutenzione ed uso della attrezzatura e le schede di sicurezza del prodotto pericoloso.

I prodotti necessari all'espletamento dei servizi appaltati dovranno essere esclusivamente quelli dichiarati nell'offerta tecnica e per i quali è stata prodotta la scheda informativa di sicurezza. In caso si rendesse necessario introdurre un nuovo prodotto questo dovrà essere preventivamente autorizzato dal Servizio Prevenzione Protezione dell'Azienda.

RISCHIO BIOLOGICO

Le strutture sanitarie rappresentano un ambito territoriale molto variegato, in quanto in certi servizi il rischio di contrarre una malattia è riconducibile sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo a quello presente in qualsiasi altro ambiente confinato. Diverso invece è l'ospedale, in quanto si tratta di un ambiente che può risultare potenzialmente contaminato, francamente contaminato e/o contaminante in situazioni ad alto rischio. I pazienti ospedalizzati, possono costituire un gruppo la cui probabilità di essere affetto da una malattia infettiva è sicuramente maggiore rispetto alla popolazione generale. Analogamente a causa di certe patologie di cui sono portatori, di certe terapie o di alcuni trattamenti diagnostici a cui sono sottoposti, questa popolazione risulta molto fragile dal punto di vista immunitario e quindi più suscettibile a contrarre malattie infettive.

Per gli "operatori" non a diretto contatto con materiale infetto e con i pazienti, tale rischio è praticamente nullo, dovranno comunque essere disponibili mezzi di protezione monouso da utilizzarsi in occasioni di situazioni operative che possono determinare una maggiore esposizione a rischio biologico per l'"operatore" o per il paziente. Per cui oltre al rispetto dei principali requisiti organizzativi che la struttura sanitaria impone, si sottolinea l'esigenza di una puntuale adozione delle misure di protezione esistenti (DPI, vaccinazioni) per attuare un'efficace azione preventiva.

I DPI sono particolarmente indicati per tutti gli “operatori” che svolgendo il proprio lavoro possono venire a contatto con materiali biologici o con pazienti soprattutto nelle aree a maggior rischio come per esempio Pronto Soccorso, dialisi, laboratori clinico-biologici e di microbiologia, nei blocchi operatori e nelle sale parto, nelle Malattie Infettive e per la tutela dei pazienti anche nei reparti onco-ematologici. L’uso sistematico di procedure di lavoro corrette e dei dispositivi di protezione può di fatto azzerare le occasioni di contatto effettivo con agenti patogeni, anche se concretamente presenti nell’ambiente. Ogni “lavoratore esterno” dovrà conoscere gli elementi essenziali dell’organizzazione dove presterà la sua opera e quindi informarsi dal responsabile o dal preposto del servizio per la scelta delle attrezzature, per le misure d’igiene e per la protezione adeguata nell’ottica di tutela della propria persona e degli ammalati. In tutte le attività lavorative per le quali la valutazione ha evidenziato un rischio di esposizione ad agenti biologici, l’Azienda ULSS 2 attua idonee misure preventive tecniche, organizzative, procedurali e di emergenza assicurando una adeguata informazione e formazione dei lavoratori, con l’obiettivo di evitare ogni condizione di pericolo che comporti una potenziale esposizione del lavoratore ad agenti biologici durante l’attività lavorativa richiesta connessa al profilo professionale di inquadramento contrattuale. Le misure tecniche, organizzative, procedurali, di emergenza e di informazione e formazione del lavoratore attuate sono le seguenti:

- Limitazione al minimo dei lavoratori o potenzialmente esposti al rischio biologico definendo compiti e responsabilità nel processo lavorativo di diagnosi e cura del paziente, tenuto conto del profilo professionale di inquadramento contrattuale.
- attuazione del processo lavorativo secondo le recenti conoscenze di buona prassi igienica ed assistenziale che tiene conto delle innovazioni tecnologiche e dei modelli organizzativi definiti dalla Direzione Aziendale.
- Presenza di misure collettive di protezione del lavoratore e dei mezzi di protezione individuali DPI che risultano conformi e adeguati a proteggere il lavoratore dal rischio cui sono destinati. I DPI sono stati forniti ad uso personale, previa adeguata azione informativa e di addestramento. Quelli monouso, dopo l’utilizzo vengono correttamente smaltiti e se non monouso disinfettati e puliti dopo ogni utilizzazione. Gli indumenti protettivi monouso contaminati da agenti biologici, dopo l’uso, sono tolti dall’operatore e correttamente smaltiti nel circuito previsto per lo smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo.
- Istituzione in azienda del Comitato Infezioni Ospedaliere, quale organo preposto per la elaborazione di linee guida di indirizzo e protocolli operativi per la prevenzione d’infezioni Ospedaliere”
- La presenza della segnaletica per la sicurezza e la salute sul lavoro conforme alla normativa, e degli altri segnali di avvertimento appropriati. In particolare risultano adeguatamente segnalati i locali per i quali è presente un particolare rischio e l’accesso è consentito solo al personale autorizzato.
- Sono adottate le corrette modalità atte a prelevare, manipolare e trattare i campioni di origine umana.
- Risulta elaborata idonea procedura per affrontare eventuali situazioni di spandimenti accidentali di agenti biologici su una superficie nei diversi luoghi di lavoro dell’Azienda. Sono presenti nei luoghi di lavoro kit per il lavaggio oculare e docce di emergenza dove necessarie.
- Sono state definite le modalità di trasporto interno ed esterno dei campioni di origine umana, fornendo idonei dispositivi per l’alloggiamento dei campioni ed informando e formando i lavoratori sulle modalità di contenimento e di decontaminazione da adottare in caso di spandimento accidentale.
- Sono predisposti i mezzi necessari per la raccolta, l’immagazzinamento e lo smaltimento dei rifiuti in condizioni di sicurezza con particolare attenzione allo smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo compresi quelli taglienti e pungenti viene effettuato dal personale dell’Azienda con procedure e attrezzature conformi alle norme in vigore.
- Sono predisposti i mezzi necessari per la raccolta e lavaggio della biancheria sporca o infetta.
- I lavoratori dell’Azienda dispongono di spogliatoi; in particolare ai lavoratori vengono forniti indumenti protettivi in numero adeguato a un regolare cambio. I capi di vestiario forniti vengono regolarmente raccolti, lavati e ridistribuiti a cura dell’azienda. Risultano inoltre forniti armadietti a doppio scomparto per riporre gli indumenti di lavoro separatamente dagli abiti civili.
- Sono effettuati specifici corsi di formazione dei lavoratori sulla base delle conoscenze disponibili sulle precauzioni da prendere per evitare l’esposizione ad agenti biologici, le misure igieniche da

osservare, la funzione degli indumenti protettivi e dei dispositivi di protezione individuale e il loro corretto impiego.

- Vengono attuate specifiche procedure di decontaminazione, disinfezione, sterilizzazione degli strumenti e delle apparecchiature e degli ambienti secondo gli standard definiti dalla Direzioni Mediche e Farmacie Ospedaliere

Misure preventive da adottare da parte dell'Aggiudicataria

In caso di contaminazione ambientale a seguito di spandimento accidentale di liquidi biologici fatto obbligo al lavoratore dell'Impresa Appaltatrice / Lavoratore Autonomo di segnalare immediatamente al personale sanitario l'evento. L'uso dei guanti e il lavaggio accurato delle mani rivestono un ruolo fondamentale di prevenzione. L'igiene delle mani deve essere intesa non solo come misura di controllo delle infezioni, ma anche come misura di protezione dell'operatore. Il lavaggio delle mani va eseguito:

- immediatamente ed accuratamente se si verifica un accidentale contatto con il sangue o materiale organico potenzialmente infetto presente su una superficie
- alla fine della attività, dopo la rimozione dei guanti.

L'uso dei guanti non è sostitutivo del lavaggio accurato delle mani. I guanti devono essere sostituiti in caso di rottura.

Inoltre il lavoratore della impresa appaltatrice:

- deve indossare sempre indumenti di lavoro puliti;
- utilizzare correttamente i mezzi di protezione individuali, se previsti;
- evitare durante l'attività lavorativa atteggiamenti rischiosi quali portarsi le mani alla bocca o agli occhi, portare anelli, bracciali o altri monili;

Le misure minime preventive comportamentali sopra riportate vanno attuate dall'operatore dell'impresa in tutti gli ambienti di lavoro cui sono destinati ad operare.

RISCHIO CANCEROGENO

Farmaci antitumorali

Esistono, in alcuni centri di questa ULSS delle particolari unità ove vengono conservati, preparati e somministrati, da personale esperto all'uopo formato, dei farmaci antitumorali antitumorali i cui effetti negativi sull'uomo sono tuttora allo studio. Tali siti sono ad accesso ristretto, consentito ai soli operatori esperti, e pertanto qualsiasi attività presso l'area dovrà essere autorizzata dai Dirigenti del reparto o Preposti e successiva alla sanificazione ambientale. Per i luoghi di stoccaggio e somministrazione risulta sufficiente attenersi alle disposizioni dei Dirigenti dei reparti o Preposti, avendo cura di non manipolare per alcun motivo, senza autorizzazione, alcuna confezione di farmaci, qualsiasi essi siano e di accedere a stanze di degenza/trattamento solo dopo aver avvisato i Dirigenti del reparto o Preposti interessato.

Presenza di amianto

Presso le sedi di questa Azienda, non emergono particolari condizioni di rischio associato alla presenza di materiali contenenti amianto in forma friabile, direttamente accessibili al personale esterno. Si dispone comunque l'obbligo, nei casi in cui dovessero emergere situazioni circoscritte che possano far presumere tale rischio, a seguito di interventi di manutenzione - riparazione (ad esempio su o in prossimità di tubazioni coibentate, rivestimenti interni di attrezzature esercite a caldo, rimozioni parziali di pavimentazioni in linoleum, ecc.), di non intraprendere e quantomeno interrompere le operazioni che possano comportare esposizioni indebite e di segnalare tempestivamente l'evenienza al Servizio di Prevenzione e Protezione.

RISCHIO RADIAZIONI IONIZZANTI

Le radiazioni ionizzanti sono onde elettromagnetiche capaci di ionizzare la materia. Le più comuni radiazioni ionizzanti non corpuscolari sono rappresentate dai raggi X. Per quel che concerne gli apparecchi che emettono raggi X (apparecchi per radiografie e Tac e altri), essi sono in grado di emettere radiazioni solo quando sono in funzione; quando sono spenti non rappresentano un pericolo per emissione di radiazioni. Il personale maggiormente esposto a radiazioni ionizzanti è quello sanitario che svolge la

propria attività nelle unità operative dove tale rischio è presente. Tale rischio è presente solo nei locali sottoposti a sorveglianza e controllo e identificati da apposita segnaletica di sicurezza. E' pertanto fatto divieto assoluto al personale dell'Impresa Appaltatrice / Lavoratore Autonomo di svolgere la propria attività lavorativa negli ambienti di lavoro quando tali impianti siano funzionanti o comunque ci possa essere rischio di esposizione o di contaminazione dell'area. L'accesso a tali locali, qualora previsto contrattualmente, al personale dell'Aggiudicataria sarà consentito solo a seguito autorizzazione del Dirigente Responsabile o Preposto, sentito anche l'Esperto Qualificato con il quale andranno stabilite modalità e tempi di intervento.

RISCHIO RADIAZIONI NON IONIZZANTI

Tale rischio è presente in locali ove vengano utilizzati apparecchi laser o radiazioni UVA, UVB, Infrarossi., o Risonanza Magnetica. Alle entrate o ambienti di protezione contenenti tali apparecchi sono apposti segnali di avvertimento. Per quanto attiene alla identificazione ed all'accesso eventuale nelle aree sottoposte a tale rischio, vale quanto sopra indicato per le radiazioni ionizzanti.

RISCHIO AGENTI FISICI

Le attività svolte non espongono a lavorazioni rumorose, con livello personale quotidiano superiore a 80 dB.

MODULO INFORMAZIONI

SERVIZIO

SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO
DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA ULSS N. 2 DELLA REGIONE
VENETO, PER IL PER IL PERIODO DI 36 MESI

AGGIUDICATARIA

RAGIONE SOCIALE			
SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA			
CODICE FISCALE E PARTITA IVA			
DATORE DI LAVORO			
RSPP		Tel.	e-mail:
MEDICO COMPETENTE		Tel.	e-mail:
TECNICO DI COMMESSA		Tel.	e-mail:
REFERENTE DELLA SICUREZZA		Tel.	e-mail:
PREPOSTO		Tel.	e-mail:

DUVRI SOTTOSCRITTO IN DATA:

NUMERO DI LAVORATORI DELL'AFFIDATARIA IMPIEGATI:



NECESSITÀ DI INTEGRARE /VARIARE IL DUVRI SI NO

VARIAZIONI INTERVENUTE

.....
.....

L'Aggiudicataria

Il Responsabile Unico del Procedimento
(RUP)

		<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev. 1
			Pag. 1



RISCHI E PREVENZIONE

INFORMAZIONI PER I LAVORATORI

Il D.Lgs. 81/08 prevede, fra gli obblighi del Datore di Lavoro,
 anche quello relativo all'informazione dei lavoratori.

Il presente manuale è lo strumento utilizzato in questa Azienda per veicolare le informazioni di cui ogni
 lavoratore deve poter disporre, al fine di favorire corretti atteggiamenti nei confronti del rischio
 occupazionale.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

		<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
			Pag. 2

PREFAZIONE



Le raccomandazioni contenute nel presente manuale informativo sono state redatte dal Servizio di Prevenzione e Protezione dell'AU.L.S.S. 2, facendo riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni e sono destinate ad esclusivo uso interno aziendale.

Il suddetto è articolato in:

- **I° parte** informativa, trasversale per tutti i lavoratori;
- **II° parte**, riferita ai rischi presenti nell'area sanitaria dei reparti di degenza, ambulatori, laboratori, servizi sanitari e tecnici e ambiti del distretto socio-sanitario;
- **III° parte**, riferita ai rischi dell'area amministrativa degli uffici.

Il ritrovamento del presente manuale al di fuori dell'ambito dell'U.L.S.S. 2 è da considerarsi del tutto casuale

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 3</p>
---	--	----------------------------------

I° PARTE


Che cos'è il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n° 81

Il D.Lgs. 81/08 è una norma complessa che è entrata in piena operatività il 29 luglio 2008 e si compone di 306 articoli e 51 allegati. Le disposizioni contenute in tale decreto sono funzionali ad un riassetto e ad una riforma delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori impiegati in tutti i settori di attività privati o pubblici, mediante il riordino e il coordinamento delle medesime in un testo unico normativo.

Per la tutela delle lavoratrici madri o in stato di gravidanza, si fa riferimento al D.lgs. 151/2001.

Gli obblighi connessi alla realizzazione del sistema aziendale di sicurezza previsto dalla normativa in oggetto, si rivolgono sia alla struttura gerarchica dell'impresa che a quella definibile funzionale, cioè il Servizio di Prevenzione e Protezione nonché la figura del Medico Competente e del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Sotto tale profilo sono in evidenza le figure del Datore di Lavoro e di coloro che, nell'organizzazione sono dotati di potere, capacità e mezzi per esercitare la propria funzione e, quindi, in grado di sopportare le relative responsabilità, che oltre al Datore di Lavoro, sono il Dirigente, il Preposto e il Lavoratore stesso.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 4</p>
---	---	----------------------------------

Applicazione nell'A.U.L.S.S. 2 Marca Trevigiana

Con specifica deliberazione l'azienda ha individuato i soggetti con funzione di Dirigente, mentre i preposti sono tali in virtù della norma e del ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione.

Il Datore di Lavoro di questa azienda è individuato nella figura del Direttore Generale.

I Dirigenti sono individuati nei responsabili di Unità Operativa e Servizi, semplice o complessa; i Preposti coincidono con i coordinatori (laddove presenti) delle unità operative, amministrative, sanitarie e sociali del personale tecnico o infermieristico.

I soggetti sopra richiamati, considerati i destinatari dell'osservanza dei precetti legislativi in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, in base ai poteri loro ascritti, riconducibili alle mansioni che effettivamente esercitano, assumono responsabilità di varia natura.


Gli obblighi fondamentali gravano sul datore di lavoro che si avvale, per l'individuazione e disposizione delle misure di sicurezza, della collaborazione qualificata dei Dirigenti, del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico Competente. Possiamo essenzialmente definire che la sicurezza attuata dal Direttore Generale coinvolge sostanzialmente la sfera tecnica ed economica in quanto individua e dispone le misure di prevenzione definendo le priorità di intervento.

E' necessario ribadire che anche il lavoratore è soggetto attivo all'ottenimento della salute e sicurezza in quanto destinatario degli obblighi e benefici del suddetto decreto.

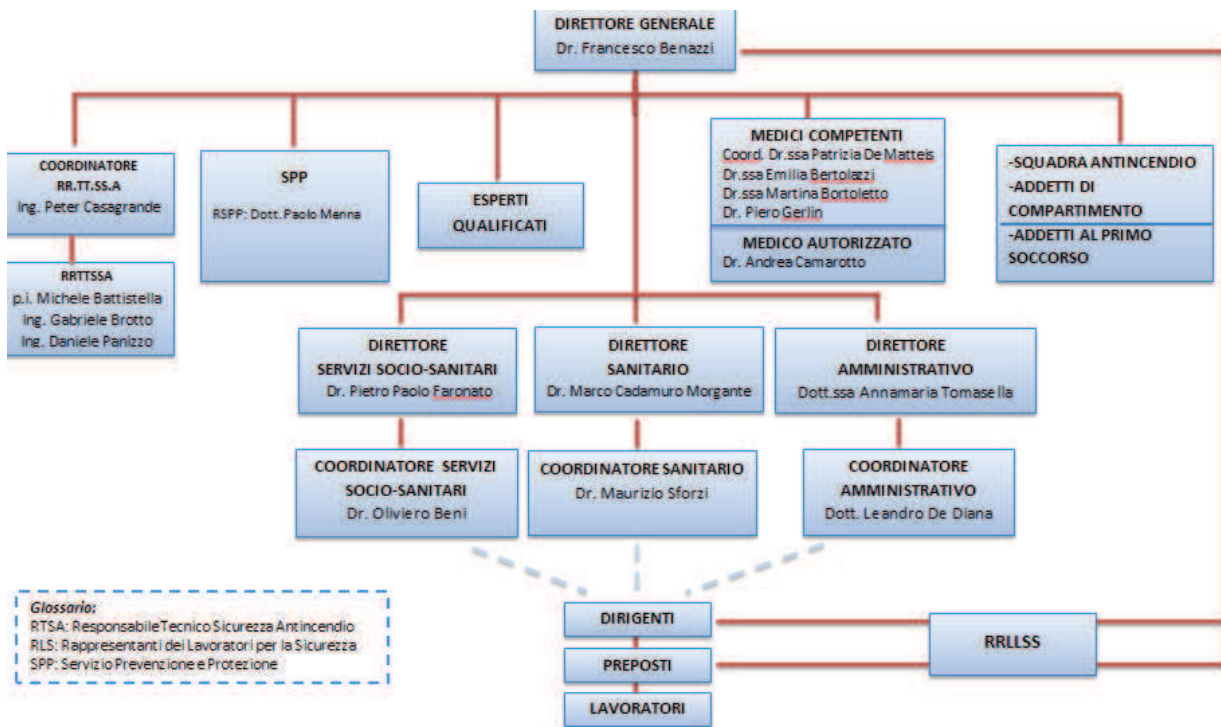
La normativa vigente richiama l'attenzione di tutti i destinatari del D.Lgs. 81/08 che concorrono, ognuno per le proprie competenze, alla realizzazione di un progetto rivolto alla sicurezza che, attraverso interventi di carattere tecnico-economico (Datore di Lavoro), organizzativo (Dirigente), procedurale (Preposto) ed infine comportamentale (Lavoratori), ottenga un buon livello di sicurezza per i lavoratori. A tutti i ruoli menzionati, il D.Lgs. 81/08 attribuisce sanzioni come conseguenza del mancato rispetto dei compiti previsti.

La mancata partecipazione anche di uno solo degli interessati andrà a vanificare gli sforzi assunti.


Di seguito sono illustrati: l'organigramma e il funzionigramma della sicurezza.

	Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i>	Rev.1
		Pag. 5

Organigramma della sicurezza




Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 6

Funzionigramma per la sicurezza


POSIZIONE AZIENDALE	RUOLO PER LA SICUREZZA	COMPITI E RESPONSABILITA'
Titolare o Legale Rappresentante	Datore di Lavoro	Ha la responsabilità della valutazione dei rischi e di tutte le attività previste dall'art. 18 D.Lgs. 81/2008 s.m.i.
Direttore sanitario e coordinatore sanitario	Direzione strategica	Approvare le decisioni in materia di sicurezza e salute, compresa la documentazione e le scelte relative al SGS. Favorire le politiche di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali. Effettuare il riesame del sistema, con le altre funzioni aziendali preposte definendo il programma per la formazione e la pianificazione delle verifiche interne di monitoraggio.
Direttore Amministrativo e coordinatore amministrativo	Direzione strategica	
Direttore dei servizi socio-sanitari e coordinatore dei servizi socio-sanitari	Direzione strategica	

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 7


POSIZIONE AZIENDALE	RUOLO PER LA SICUREZZA	COMPITI E RESPONSABILITA'
Direttore Funzione Ospedaliera	Dirigente	Esegue il monitoraggio sulle attività dei dirigenti dei due presidi ospedalieri. Attuare gli interventi previsti nel documento di valutazione dei rischi. Pianificare le attività di formazione, informazione ed addestramento dei lavoratori, in collaborazione con il SPP.
Responsabile Servizio Tecnico	Dirigente	Gestire il piano delle manutenzioni delle attrezzature presenti in Azienda. Coordinare con RSPP i piani di lavoro e le procedure della sicurezza nell'affidamento dei lavori in appalto dei servizi e delle forniture di tutta l'Azienda ULSS 2. Verificare che sia attuato correttamente quanto previsto nel POS e nei verbali di coordinamento dei diversi lavori e servizi appaltati. Effettuare sopralluoghi per la verifica delle misure di sicurezza con RSPP. Attuare le misure di sicurezza previste dal DVR e dal piano di miglioramento aziendale. Collaborare nella valutazione dei rischi per la parte impiantistica ed edile.
Coordinatore Responsabili Tecnici Sicurezza Antincendio (RTSA) Responsabile Tecnico Sicurezza Antincendio	Dirigente Dirigente	Coordinare i 3 RTSA dell'ULSS 2 Marca Trevigiana. Predisporre il SGSA (sistema di gestione della sicurezza antincendio) Prevenire e/o ridurre possibili danni che potrebbero essere associati alle situazioni di emergenza attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - individuazione degli scenari emergenziali relativamente ad ogni unità operativa, servizio e area della struttura o territoriali che coinvolgono la struttura stessa - elaborazione dei piani di emergenza al fine di gestire eventuali situazioni pericolose - predisposizione di procedure per la simulazione delle situazioni di emergenza previste dal piano di emergenza Aziendale.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p align="center"> Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i> </p>	Rev.1
		Pag. 8


POSIZIONE AZIENDALE	RUOLO PER LA SICUREZZA	COMPITI E RESPONSABILITA'
Responsabile Provveditorato	Dirigente	Acquistare materiali, macchine, attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente in materia di SSL e che garantiscano il minor rischio possibile. Dare attuazione agli interventi previsti nel DVR. Responsabile unico del procedimento nella compilazione ed attuazione dei DUVRI.
Tutti i direttori di struttura semplice e/o complessa	Dirigente	Organizzare e dirigere le attività secondo le attribuzioni e competenze ad essi conferite dall'art. 18 del D.L.81/2008 e s.m.i., Attuare il SGS. Eseguiere il monitoraggio sulle attività dei preposti/ lavoratori e verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni operative impartite dall'Azienda e dal SPP. Verificare che vengano effettuate le manutenzioni delle attrezzature in uso/dotazione nella propria U.O.
Coordinatori infermieristici e tecnici e/o posizione organizzativa	Preposto	Organizzare e sovrintendere le attività secondo le attribuzioni e competenze ad essi conferite dall'art. 19 del D.L.81/2008 e s.m.i., Mirare ad ottenere nel suo reparto la riduzione degli infortuni, incidenti e dei comportamenti pericolosi. Controlla gli approvvigionamenti dei DPI ed il loro corretto utilizzo. Collaborare alla definizione delle misure di prevenzione e protezione per i lavoratori del proprio reparto. Rispettare le idoneità con prescrizioni rilasciate dal medico competente. Verificare che vengano effettuate le manutenzioni delle attrezzature in uso/dotazione nella propria U.O.
POSIZIONE AZIENDALE	RUOLO PER LA SICUREZZA	COMPITI E RESPONSABILITA'
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione	Dirigente	Redigere il documento di valutazione dei rischi. Redigere i piani di miglioramento (DS10) al termine dei documenti di valutazione dei rischi. Redigere i DUVRI per il monitoraggio dei servizi e delle manutenzioni delle Ditte esterne. Gestire la scelta dei DPI. Implementare e verificare nell'Azienda la corretta applicazione del sistema

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 9

		SGS. Trasmissione degli elenchi degli esposti al Medico Competente. Proporre e mettere in atto i programmi di informazione e formazione dei lavoratori, dirigenti e preposti. Elaborare procedure e istruzioni operative Indire la riunione annuale ai sensi dell'art.35 del D.Lgs 81/2008
Addetti Servizio Prevenzione e Protezione	Addetti SPP	Collaborare con l'RSPP alla redazione dei DVR e alle misure di sicurezza per la salute dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro. Gestire gli infortuni, incidenti, comportamenti pericolosi e non conformità. Valutare DPI. Collabora con RTSA nella gestione delle emergenze. Gestire la formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Collaborare con le U.O. per l'implementazione del SGS. Vigilare sui servizi in appalto. Effettuare sopralluoghi aziendali di verifica della sicurezza in azienda.
Responsabile Fisica Sanitaria ed esperti qualificati	Fisico: Esperto qualificato per la radioprotezione – apparecchiature radiologiche.	Attribuzioni previste all'art. 79 D.Lgs 230/95 e s.m.i. Valutare i rischi da radiazioni ionizzanti. Individuazione dei DPI per la radioprotezione. Classificare gli ambienti di lavoro e il personale. Esprimere il benessere preventivo ai progetti di nuove installazioni.
Addetto sicurezza Laser	Fisico Addetto sicurezza Laser	Valutare i rischi da radiazioni ottiche coerenti. Classificare gli ambienti di lavoro e il personale. Valutare i rischi diretti ed indiretti e sorvegliare le sorgenti di radiazione ottica coerente.
POSIZIONE AZIENDALE	RUOLO PER LA SICUREZZA	COMPITI E RESPONSABILITA'
Esperto Risonanza Magnetica	Esperto Responsabile sicurezza Risonanza Magnetica	Valutare i rischi. Esprimere il benessere preventivo ai progetti di nuove installazioni.
Responsabile U.O.S Medicina Preventiva dei Lavoratori	Medico Competente	Garantire la sorveglianza sanitaria prevista dal D.L.81/2008 ai sensi dell'art.41. Collaborare al DVR ai sensi dell'art.29 D.lgs. 81/2008. Visitare gli ambienti di lavoro. Istituire ed aggiornare le cartelle sanitarie di rischio, esprimere il giudizio di idoneità. Collaborare nelle attività di formazione del personale in materia di salute e sicurezza nel luogo di lavoro.
Medico Autorizzato	Medico Autorizzato	Garantire la sorveglianza sanitaria dei radioesposti di cat. A e B e la formazione del personale radio-esposto. Collaborare nella stesura di procedure di sicurezza.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 10

RLS	Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.	Quelli previsti dall'art.47 D. Lgs 81/2008 e s.m.i. Gestire e trasmettere ai lavoratori le indicazioni sulla sicurezza e sorveglianza sulla corretta applicazione delle norme. Effettuare Sopralluoghi aziendali per la sicurezza. Partecipare alla riunione periodica ai sensi dell'art. 35 D.Lgs.81/08 e s.m.i. Sono consultati in ordine alla valutazione dei rischi, alla designazione degli addetti al SPP, alla prevenzione incendi, primo soccorso, evacuazione e del Medico Competente. Ricevono le informazioni delle prescrizioni dai servizi di vigilanza.
-----	---	--

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 11

SINTESI DEI RIFERIMENTI NORMATIVI

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (SPP)


Il SPP è in staff alla Direzione Generale ed è definito come “ l’insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all’azienda finalizzati all’attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali”.

Attività istituzionali previste e funzioni svolte :

- individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell’organizzazione aziendale;
- analisi degli infortuni ed elaborazione statistica annuale;
- elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive di cui all’articolo 28, comma 2, e dei sistemi di controllo di tali misure;
- elaborazione della procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- proposizione dei programmi di informazione, addestramento e formazione dei lavoratori;
- partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all’articolo 35;
- fornire ai lavoratori le informazioni di cui all’articolo 36;
- elaborazione di pareri su progetti edilizi, dpi, elettromedicali, dispositivi, presidi, etc.;
- partecipazione come componente effettivo al Comitato Sicurezza Paziente;
- implementazione del Sistema SGS di cui al DGRV n.1463/2009 in collaborazione con il Medico Competente;
- collaborazione nei processi di Autorizzazione all’Esercizio ed Accreditemento Istituzionale di cui alla L.R. n.22 del 16 agosto 2002 per la produzione ed organizzazione delle evidenze di competenza;
- tutoraggio degli studenti dei corsi di laurea.

L’attività del Servizio Prevenzione e Protezione è inserita nella Politica Aziendale della Sicurezza ed il raggiungimento degli obiettivi prevede in particolare:

- collaborazione costante e sistematica con tutte le altre competenze aziendali che compongono l’organigramma della sicurezza;
- gestione integrata del rischio attraverso la collaborazione ed il confronto con il Comitato Sicurezza Paziente ed il Sistema Qualità a tutela della sicurezza degli operatori e dei pazienti;
- coinvolgimento e motivazione dei lavoratori sugli obiettivi suddetti promuovendo la cultura della sicurezza con il contributo di una gestione partecipata;
- verifica degli obiettivi di sicurezza assegnati alle organizzazioni aziendali nell’ottica di responsabilizzazione di lavoratori, preposti e dirigenti.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 12

Il S.P.P. dell'A.U.L.S.S. 2 è articolato su 3 distretti:

- DISTRETTO di Treviso: via Scarpa, 2 Treviso, tel. 0422/322490
- DISTRETTO di ASOLO: via dei Carpani, 16/Z Castelfranco, tel. 0423/731909
- DISTRETTO di PIEVE: via D. Manin, 110 Conegliano, tel.0438/ 663931

Il servizio è composto da:

- 1 Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- 12 Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP);
- 1 OSS con funzioni amministrative.

Nel sito intranet aziendale, di ogni distretto, è possibile visualizzare la mission del Servizio e le relative procedure di sicurezza:

Distretto di Treviso: <http://www.ulss/homepage.html> → poi selezionare

- SPP: <http://www.ulss/homepage/strumenti-procedure/prevenzione-e-protez>
- PROCEDURE: <http://www.ulss/homepage/strumenti-procedure/Procedure>
- SGS: <http://www.ulss/homepage/strumenti-procedure/Procedure/SGS.html#Strumenti%20procedure%20e%20delibere>
- REGOLAMENTI: <http://www.ulss/homepage/strumenti-procedure/regolamenti>

Distretto di Asolo: <http://intranet.ulssasolo.ven.it> → poi selezionare:

- Documenti
- pagina 2
- cartellina Servizio Prevenzione e Protezione
- medico competente

Distretto di Pieve: <https://www.ulss7.it/web/guest/dipendenti> → poi selezionare:

- Comunicazione interna
- Servizio Prevenzione e Protezione


MEDICO COMPETENTE (MC)

Il medico competente è in staff al Direttore Generale e cura la corretta applicazione delle normative in vigore riguardanti la sorveglianza sanitaria dei lavoratori nonché degli altri obblighi previsti dalla normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

I compiti del MC sono:

- effettuazione degli accertamenti sanitari obbligatori e relativi giudizi di idoneità;
- istituzione ed aggiornamento delle cartelle sanitarie e di rischio;
- tenuta dei registri degli esposti ad agenti cancerogeni e dei lavoratori che impiegano agenti biologici;
- collaborare alle attività di informazione e formazione;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 13

- informare i lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria sul significato della stessa e degli accertamenti, nonchè sui loro risultati (informazione per iscritto sul giudizio di idoneità parziale, temporanea o totale);
- collaborare alla predisposizione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori;
- visitare gli ambienti di lavoro.

I Medici Competenti dell'A.U.L.S.S. 2, che svolgono la loro attività nei 3 distretti sono:

- DISTRETTO di Treviso dr.sse Bertolozzi Maria Emilia e Bortoletto Martina, contatti: 0422/322842 TV;
- DISTRETTO di ASOLO dr.ssa De Matteis Patrizia, contatti: Montebelluna 0423/611206; Castelfranco 0423/732202;
- DISTRETTO di PIEVE dr. Gerlin Piero, contatti: Conegliano 0438/663211; Vittorio Veneto 0438665213.

Coordinatore dei Medici Competenti: dr.ssa De Matteis Patrizia.

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Il R.S.L. viene definito dall'art. 2 del citato Decreto come:

“persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro”.

Il R.S.L. viene consultato dal Datore di lavoro su:

- la valutazione dei rischi, individuazione, programmazione e verifica della prevenzione;
- la formazione dei lavoratori.

Il R.S.L. riceve informazioni su:

- rischi, valutazione degli stessi, misure di prevenzione, sostanze e preparati pericolosi, macchine, impianti, infortuni e malattie professionali;
- verifiche degli organi di vigilanza.

Il R.S.L. ha inoltre il diritto di:


- accedere ai luoghi di lavoro vincolato dal segreto industriale sui processi lavorativi;
- partecipare alla riunione periodica della sicurezza;
- promuovere l'elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di sicurezza;
- informare i responsabili aziendali sui rischi individuati;
- ricorrere alle autorità competenti qualora ritenga non idonee le misure di prevenzione adottate.

LAVORATORI, diritti e obblighi

Sono diritti dei lavoratori:

- verificare, mediante il R.S.L., l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute;
- abbandonare il posto di lavoro in caso di pericolo grave e immediato;
- prendere iniziative per evitare un pericolo grave e immediato;
- ricevere informazione e formazione adeguate;
- ricorrere all'organo di vigilanza avverso il giudizio di idoneità del Medico Competente;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 14

- ricevere informazioni sul significato degli accertamenti sanitari, sul loro risultato e copia della cartella sanitaria alle dimissioni;
- richiedere visite ed accertamenti.

Sono obblighi dei lavoratori:

- prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute conformemente alla formazione e alle istruzioni e mezzi forniti dal Datore di lavoro;
- sottoporsi ai programmi di formazione e di addestramento;
- sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti;
- contribuire insieme al Datore di Lavoro, ai Dirigenti e ai Preposti, all'adempimento degli obblighi necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- osservare le misure disposte dal Datore di Lavoro ai fini della sicurezza individuale e collettiva;
- utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, gli utensili, le sostanze e preparati pericolosi, i mezzi di trasporto e le attrezzature da lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- segnalare immediatamente al datore di lavoro, dirigente o preposto, le deficienze dei dispositivi e dei mezzi di sicurezza e di protezione, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui venissero a conoscenza;
- non rimuovere o modificare i dispositivi o gli altri mezzi di sicurezza e di protezione senza averne ottenuta l'autorizzazione;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non siano di loro competenza o che possono compromettere la sicurezza propria o di altre persone.



DIRIGENTE

L'art. 2 del D.Lgs. 81/08 definisce il dirigente « la persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa». In azienda la figura di dirigente si configura nei Direttori di Unità Operativa semplici o complesse e/o dei Servizi sanitari/amministrativi.

I compiti del dirigente comprendono:

- organizzare e dirigere le attività secondo le attribuzioni e competenze ad essi conferite dall'art. 18 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.;
- attuare il Sistema Gestione Sicurezza (SGS);
- eseguire il monitoraggio sulle attività dei preposti/lavoratori e verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni operative impartite dall'azienda e dal SPP;
- Verificare che vengano effettuate le manutenzioni delle attrezzature in uso/dotazione nella propria unità operativa;
- inviare i lavoratori alla visita medica entro le scadenze previste dal programma di sorveglianza sanitaria;
- nell'affidare i compiti ai lavoratori, tenere conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 15



- prendere le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni e specifico addestramento accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico.

PREPOSTO

L'art. 2 del D.Lgs. 81/08 definisce il preposto " la persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa". In azienda la figura di preposto si configura nei coordinatori del personale del comparto delle Unità Operativa semplici o complesse e/o dei Servizi sanitari/amministrativi.

I compiti del preposto comprendono:

- dare il buon esempio:
 - a) osservando tutte le norme di sicurezza,
 - b) discutendo con i collaboratori come evitare situazioni pericolose,
 - c) mostrando interesse e partecipazione ai problemi di prevenzione degli infortuni,
 - d) considerando la sicurezza alla pari, come importanza, con costi, qualità e performance;
- conoscere perfettamente il proprio lavoro;
- essere attento ad individuare tutte le condizioni insicure;
- ispezionare spesso la propria area di competenza;
- correggere prontamente le cose che non vanno;
- richiamare i lavoratori al rispetto delle norme;
- rilevare gli incidenti avvenuti nella propria area di lavoro per determinare le cause ed ottenere le necessarie modifiche, collaborando con il SPP per l'analisi dell'evento;
- verificare affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- segnalare tempestivamente al datore di lavoro o al dirigente sia le deficienze dei mezzi e delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale, sia ogni altra condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro, delle quali venga a conoscenza sulla base della formazione ricevuta.

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 16

POLITICA IN MATERIA DI SICUREZZA

E' politica dell'Azienda U.L.S.S. n° 2 operare e far operare in sicurezza, impiegando le risorse necessarie per prevenire gli incidenti.

La sicurezza rappresenta un comportamento essenziale e continuo nel modo di operare di ciascuno, pertanto è un impegno completo ed incondizionato, individuale e dell'organizzazione a tutti i livelli.

Gli obiettivi specifici che essa si pone sono:

1. Sensibilizzare ed educare alla sicurezza il personale.
2. Mantenere le condizioni per la salvaguardia dell'incolumità individuale e collettiva, in ottemperanza alle prescrizioni di legge ed in base all'esperienza specifica in materia.
3. Promuovere e controllare la conoscenza, l'aggiornamento e l'osservanza delle norme delle procedure aziendali in fatto di prevenzione infortuni, sinistri e incendi.
4. Identificare le eventuali condizioni di rischio potenziale, specialmente in fase di acquisto ed installazione di macchine ed attrezzature, per prevenire gli effetti mediante idonei interventi tecnici ed operativi.

PRINCIPI DI SICUREZZA E NORME DI COMPORTAMENTO

Principi di prevenzione degli infortuni

A - Tutti gli infortuni possono essere prevenuti e quindi evitati.

- L'obiettivo principale è quello di effettuare operazioni sicure in un ambiente di lavoro sicuro.
- Tutti hanno pari responsabilità e doveri nell'operare in sicurezza.
- A tal fine è indispensabile il rispetto scrupoloso di norme e procedure e la prevenzione di comportamenti non sicuri.
- L'attitudine nei riguardi della sicurezza è considerata elemento essenziale di valutazione della professionalità di ciascuno di noi.



B - L'esperienza insegna che buoni risultati nella prevenzione degli infortuni si ottengono quando:

- Chi opera, a qualunque livello, ha acquisito la mentalità e l'abitudine al lavoro in sicurezza.
- Sono disponibili e sono seguite scrupolosamente le procedure di utilizzo delle macchine e delle attrezzature dell'ufficio e le regole per un lavoro sicuro.
- Tutto il personale, Direzione inclusa, partecipa direttamente all'attività di prevenzione ed interviene tempestivamente per correggere la situazione quando constatata che le norme di sicurezza non sono rispettate.

C - Fattori fondamentali per lavorare in sicurezza sono:

- Eseguire sempre il proprio lavoro in modo professionalmente ineccepibile.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 17

- Considerare l'atteggiamento nei confronti della sicurezza come un elemento essenziale nella valutazione della propria professionalità.
- Rispettare scrupolosamente norme e procedure ed analizzare attentamente e preventivamente ogni aspetto del lavoro allo scopo di evitare situazioni impreviste e pericolose.
- Comportarsi con senso di responsabilità ed evitare azioni pericolose o incaute durante lo svolgimento delle proprie mansioni al fine di proteggere se stessi, i colleghi, i beni e la società.
- Impegnarsi in modo attivo, costante, con disponibilità e convinzione nell'opera di prevenzione.
- Operare con la stessa attenzione sia sul lavoro, sia al di fuori del lavoro.

Norme comportamentali

A - Sono comportamenti personali inadeguati, ad esempio:

- Insistere nel fare un lavoro di cui non si è a perfetta conoscenza.
- Non essere nelle condizioni fisiche e mentali normali.
- Non seguire le procedure di sicurezza sia per incuria, sia per abbreviare il lavoro o per ridurre la fatica.

B - Sono condizioni pericolose, ad esempio:

- L'inadeguata previsione dei rischi.
- La mancanza di manutenzione.
- L'illuminazione inadeguata.
- Il disordine e la mancanza di pulizia.
- L'uso di attrezzature non adeguate o difettose od in cattivo stato di conservazione.
- La mancanza di comunicazioni efficaci.


C - Sono azioni pericolose, ad esempio:

- Usare in modo improprio le attrezzature.
- Eseguire lavori non autorizzati.
- Agire frettolosamente.
- Usare metodi di lavoro errati.
- Ignorare le istruzioni ricevute.
- Distrarsi o distrarre chi lavora: (esempio: disturbare chi è al telefono con richieste varie senza attendere la fine della telefonata).

D - Per prevenire un "incidente" è perciò necessario agire su tutte le cause che lo hanno provocato.

- Per il *comportamento individuale* bisognerà:
 - a) verificare che chi esegue il lavoro possieda il necessario addestramento e conosca le procedure;
 - b) controllare il proprio stato fisico e mentale;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 18</p>
---	---	-----------------------------------

- c) ricordarsi spesso, senza timore, di annotare le lezioni apprese dalle esperienze, gli errori fatti, gli incidenti avvenuti.
- Per le *condizioni pericolose* bisognerà:
 - a) eliminare, se possibile, il pericolo alla sorgente;
 - b) adottare misure protettive addizionali;
 - c) avvertire del rischio con cartelli, segnali, recinzioni;
 - d) consultarsi con il superiore diretto.
 - Per le *azioni pericolose* bisognerà:
 - a) interrompere l'azione immediatamente;
 - b) rivedere, se necessario, il metodo di lavoro;
 - c) evitare di ripetere l'azione.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 19

INFORMAZIONE SUL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA (SGS)

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (SGS) definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le **responsabilità**, le **procedure**, i **processi** e le **risorse** per la realizzazione della **politica aziendale di prevenzione**, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti, in modo da renderle più efficienti e più integrate nelle operazioni aziendali generali, nell'ottica del **miglioramento continuo**. (Linee Guida UNI-INAIL 2001).

Nel 2009 la regione Veneto, con delibera n° 1463 del 19 maggio, ha approvato il modello veneto di SGS da adottare nelle aziende sanitarie e ospedaliere del territorio. Questa iniziativa prende origine dalle indicazioni del D.L.gs. 81/2008, Testo Unico della sicurezza, che indica nei SGS gli strumenti per una migliore gestione delle problematiche di salute e sicurezza occupazionale.

Adottando il SGS quindi, l'AULSS2 si propone di:

- rispettare le norme in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro;
- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- ridurre progressivamente i costi complessivi della sicurezza, compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (utenti, visitatori, fornitori, etc...);
- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- migliorare la propria immagine interna ed esterna.

Il responsabile del SGS, nonché dell'organizzazione, promozione e mantenimento è il RSPP dott. Menna Paolo coadiuvato con lo staff del SPP.

Il SGS si realizza in fasi, come di seguito descritto: **pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema**, seguendo perciò il ciclo di Deming che prevede un nuovo percorso nell'ottica del miglioramento continuo.

Pianificazione

Il ciclo ha inizio con la definizione da parte della direzione della politica della sicurezza. Tale politica deve essere appropriata all'azienda, specificando gli impegni del vertice aziendale, i principi d'azione e i risultati a cui tendere per la sicurezza (una politica di questo tipo dovrebbe ad esempio essere adeguata alla natura dei rischi, comunicata a tutti i dipendenti, documentata, aggiornata, tesa al miglioramento continuo, ...).

Inoltre l'azienda deve formulare una serie di azioni (piani, programmi) volti a dimostrare il soddisfacimento dei requisiti tenendo conto di questi elementi:

- definizione degli obiettivi e dei rispettivi traguardi misurabili;
- predisposizione di un piano operativo/temporale per ogni obiettivo;
- definizione delle risorse necessarie, comprese quelle economiche.

Una pianificazione deve prendere in considerazione anche altri fattori (le attività lavorative ordinarie e straordinarie; le situazioni di emergenza; le attività di tutto il personale, inclusi i lavoratori con contratto a tempo determinato, fornitori, clienti, visitatori, ecc.; le modifiche ed integrazioni legislative; le strutture, i luoghi, i metodi di lavoro, le macchine, ...).

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 20

Applicazione

Definito l'impegno della direzione, con la conseguente pianificazione il SGS viene strutturato ed attuato.

In particolare l'attuazione del SGS avviene mediante il controllo delle attività, la definizione di procedure documentate e di registrazioni formali che costituiscono il riscontro oggettivo dell'applicazione della politica per la sicurezza.

È prioritario definire inoltre l'organizzazione e le mansioni delle singole funzioni sia dirigenziali sia operative, documentando procedure e prassi aziendali e uniformando i comportamenti e le istruzioni (CHI – FA – CHE COSA – COME).

Altri elementi di questa fase:

- il personale, come richiesto anche dal D.Lgs. 81/2008, "deve essere consapevole e competente in merito ai rischi connessi al proprio lavoro" ed è necessario "definire programmi di addestramento mirati";
- devono essere previste attività preventive di verifica e formazione, rivolte sia a limitare i danni in caso di avvenimenti sfavorevoli, sia ad evitarne il ripetersi;
- l'azienda individua e gestisce tutte quelle funzioni, attività e processi che in qualche modo hanno un impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori, introducendo le procedure e le istruzioni necessarie, rileva le pericolosità delle situazioni e individua le misure di controllo;
- il controllo operativo prevede la gestione e la manutenzione degli impianti, in quanto attrezzature di lavoro efficienti, comportano minori possibilità di funzionamento anomalo e minore possibilità di accadimento di incidenti/infortuni;
- devono essere individuati e attuati efficaci canali di informazione interni ed esterni, riguardanti gli aspetti della sicurezza.

Verifica

Questa fase comprende sia le sorveglianze e le misurazioni delle caratteristiche delle operazioni e/o attività che possono produrre impatti significativi sulla sicurezza e salute dei lavoratori (compresa la gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive) sia le attività di audit sul SGS.

Infatti i risultati del SGS (in termini di controlli eseguiti, attività legate agli obiettivi, misure di prevenzione, ecc.) devono essere misurati, monitorati e valutati nella loro efficacia.


Importante è la registrazione e l'archiviazione delle misurazioni previste dalle disposizioni legislative (es. rumore, polveri, etc...).

Le verifiche ispettive della sicurezza hanno lo scopo di assicurare che le varie aree ed attività di lavoro siano progettate, condotte e mantenute in modo da proteggere adeguatamente la sicurezza degli operatori in conformità alle procedure interne documentate.

Riesame

Dopo la conclusione del monitoraggio, il vertice aziendale dovrebbe sottoporre a riesame le attività del sistema di gestione della sicurezza per valutare se il sistema sia adeguatamente attuato e si mantenga idoneo al conseguimento degli obiettivi e della politica della sicurezza stabilita dall'azienda.


Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 21</p>
---	---	-----------------------------------

Questo riesame si fonda sia sull'analisi di informazioni e dati raccolti durante l'implementazione del SGS, sia sui risultati delle verifiche ispettive e delle attività di sorveglianza e permette all'azienda di aggiornare periodicamente il proprio sistema (anche alla luce di eventuali punti di criticità emersi durante l'esercizio dello stesso), mediante l'introduzione di opportune azioni correttive.

Il SGS si realizza quindi con un insieme di attività regolamentate da procedure, obiettivi, conoscenze e cultura di tutti i soggetti destinatari che sono individuati nella Procedura gestionale per la struttura e organizzazione del sistema.

Tutte le procedure del sistema sono consultabili nell'area intranet afferente al distretto di appartenenza.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 22

RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE, GENERALI DELL'AZIENDA

Le attività svolte nell'azienda sanitaria sono molteplici e da esse derivano i rischi descritti nella tabella seguente:

Tabella 1 – lavoro ospedaliero

RISCHIO	PERICOLO	ATTIVITA' CON ESPOSIZIONE
Biologico	Tbc, HIV, HBV, HCV, Complesso TORCH, Salmonella Miceti,	Rapporti con pazienti infetti Contatto con materiale biologico Inquinamento degli ambienti e degli strumenti Analisi microbiologiche
Chimico	Gas anestetici	Attività in sala operatoria
	Disinfettanti	Disinfezione pazienti, strumenti e ambienti
	Detergenti	Igiene della persona Pulizie di ambienti e attrezzature
	Solventi e reagenti	Laboratori
	Sterilizzanti	Disinfezione/sterilizzazione ambienti e strumenti
	Componenti di materiali e attrezzature	Uso improprio di guanti Contatti con parti metalliche
Cancerogeno	Farmaci antitumorali	Preparazione e somministrazione
	Formaldeide	Manipolazione e gestione campioni istologici
Fisico	Radiazioni ionizzanti	Attività di: Radiologia, Radioterapia, Emodinamica, Medicina Nucleare, Endoscopia
	Radiazioni non ionizzanti: - radiofrequenze - microonde - ultravioletti - laser	Marconiterapia, RNM Radarterapia Fototerapia Attività chirurgica e terapeutica
	Microclima	Luoghi di degenza e diagnosi e cura
	Rumore	Luoghi con elevata rumorosità
	Elettricità	Uso di apparecchiature elettriche
Movimentazione manuale carichi	Carico di lavoro fisico	Sollevamento/spostamento/ trasporto di pazienti e/o carichi Posture incongrue
Organizzativo	Aggressioni	Contatto con utenza, colleghi e relazioni interpersonali
	Stress lavoro correlato	Relazioni interpersonali, squilibrio tra risorse disponibili e quelle richieste, front-office
	Lavoro a turno e notturno	Attività di assistenza
	Video terminale e rischio posturale	Microscopi, attività al vdt con impegno visivo elevato


	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 23

Tabella 2 – lavoro in sedi non ospedaliere

RISCHIO	PERICOLO	ATTIVITA' CON ESPOSIZIONE
Biologico	HIV, HBV, HCV, Agenti infettivi di zoonosi	Manovre a rischio eseguite su utenti portatori di agenti biologici Contatto accidentale con secrezioni, escrezioni di utenti Interventi su animali infetti
Chimico	Detergenti	Igiene della persona Pulizia di ambienti e attrezzature (ambulatori)
	Disinfettanti	Disinfezione di strumenti (ambulatori)
	Componenti di materiali e attrezzature	Uso improprio di guanti
Fisico	Radiazioni non ionizzanti	Marconiterapia, radarterapia, fototerapia in Servizi distrettuali
	Microclima	Luoghi di ricevimento utenti, ambulatori, uffici
	Elettricità	Uso di apparecchiature elettriche (ambulatori, uffici)
Organizzativo	Incidenti stradali	Uso di mezzi di trasporto durante l'orario di lavoro
	Aggressioni	Contatto con utenza, colleghi e relazioni interpersonali
	Video terminale e rischio posturale	Attività al vdt con impegno visivo elevato
	Stress lavoro correlato	Relazioni interpersonali, squilibrio tra risorse disponibili e quelle richieste, front-office

RISCHI TRASVERSALI

Oltre a quelli elencati, variabili da settore a settore, vi sono quelli comuni a tutti:

- il rischio incendio,


-il rischio elettrico da elettrocuzione da contatto con parti in tensioni,

-il rischio infortunistico nell'uso di strumenti, utensili, attrezzi o da caduta accidentale.

Il **rischio incendio** è valutato secondo i criteri stabiliti dal D.M. 10/03/1998 e dal Decreto del 19/03/2015 dal professionista competente in materia, in collaborazione con il Responsabile Tecnico Sicurezza Antincendio (RTSA), che provvede all'adeguamento degli ambienti e al mantenimento in funzione delle misure di protezione antincendio così come previsto dalla recente normativa in materia antincendio.

L'incendio nelle strutture sanitarie ospedaliere è un evento particolarmente catastrofico ed il rischio è incrementato per la presenza di persone estranee all'organizzazione che non conoscono le procedure. L'azienda ha provveduto a redigere i relativi piani di emergenza contenenti le istruzioni comportamentali da adottare in caso di evacuazione; è fatto obbligo ad ogni lavoratore

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 24</p>
---	---	-----------------------------------

di prendere visione del piano di emergenza relativo alla propria sede di appartenenza, consultabile nell'area intranet di riferimento.

E' stata definita la composizione delle squadre di emergenza antincendio sia nei Presidi Ospedalieri che nei distretti socio-sanitari.

Il rischio elettrico, deriva dagli effetti e dai danni che la corrente elettrica può produrre sul corpo umano sia per azione diretta sia per azione indiretta oppure il raggiungimento di elevate temperature o formazione di archi elettrici che possono provocare incendio o ustioni. I pericoli perciò derivano da: contatto diretto, indiretto, arco elettrico e/o incendio di origine elettrica.

L'azione diretta, consiste nel passaggio della corrente elettrica attraverso il corpo umano a seguito di contatto contemporaneo con due punti a potenziale diverso; in questo caso il passaggio di corrente elettrica nel corpo umano provoca effetti che vanno da una semplice scossa, senza conseguenze sull'organismo, a gravi contrazioni muscolari che, interessando organi vitali e principalmente il cuore, possono portare anche a morte. Gli effetti citati dipendono essenzialmente dall'intensità di corrente che fluisce, dal suo percorso attraverso il corpo e dal tempo per il quale la corrente stessa persiste.

L'azione indiretta è conseguenza invece, dell'arco elettrico che si genera, sia a causa di un corto circuito, sia a causa dell'interruzione con mezzi impropri di circuiti con forti correnti; è costituito da una sorgente di calore assai intensa e concentrata, con emissione di gas e di vapori surriscaldati tossici, proiezioni di particelle incandescenti, irraggiamento termico e raggi ultravioletti. Questi effetti possono provocare ustioni, abbagliamenti e congiuntiviti.


1)Le misure protettive da adottare durante l'utilizzo della corrente elettrica avvengono per mezzo di sistemi di protezione attivi e passivi, attraverso i quali si cerca di evitare il contatto diretto e, in caso contrario di ridurre la durata di attraversamento del corpo umano. Le protezioni totali sono destinate a quanti non sono edotti sui rischi derivanti dal contatto con l'energia elettrica. Le misure di protezione totali (destinate a tutti i lavoratori dell'azienda sanitaria) si attuano con le seguenti metodologie dettate dalle norme vigenti in materia CEI:

- isolamento delle parti attive, con isolamento del circuito elettrico;
- utilizzo di appositi involucri, che assicurino la protezione contro contatti diretti in ogni direzione e garantiscano la protezione contro le sollecitazioni esterne;
- barriere, atte ad evitare il contatto di parti del corpo con le parti attive.

2)Le misure preventive, comprendono alcuni semplici regole che ogni lavoratore deve adottare nei luoghi di lavoro per prevenire incidenti:

- essere a conoscenza del luogo dove è posizionato il quadro elettrico generale e di zona;
- essere a conoscenza della funzione dei vari interruttori del quadro di zona per essere in grado di isolare l'ambiente desiderato;
- verificare spesso il buon funzionamento dell'interruttore differenziale attraverso il pulsante di test;
- non lasciare mai accessi apparecchi, attrezzature, dispositivi a fine giornata che potrebbero provocare un incendio durante l'assenza di notte;
- non chiudere mai la stanza a chiave se dentro vi sono apparecchi pericolosi accesi, soprattutto non lasciarli accesi di notte se la zona non è presidiata;
- non utilizzate mai apparecchi nelle vicinanze di liquidi o in casi di elevata umidità.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 25

Inoltre, le misure di prevenzione prevedono alcune informazioni utili a contenere e ridurre il rischio elettrico, tra le quali:

- leggere sempre l'etichetta e la segnaletica di sicurezza, riferita al rischio elettrico;
- leggere attentamente il manuale d'uso e di installazione dell'apparecchio prima di collegarlo alla rete elettrica;
- non utilizzare multiprese tipo "triple" collegate a "ciabatte" che a loro volta provengono da altre "triple" collegate ad altre "ciabatte", per evitare un carico eccessivo sul primo collegamento che potrebbe aumentare il rischio incendio;
- se gli utilizzatori, come fax, pc, stampanti, calcolatrici ecc..., aumentano e le prese disponibili non bastano, richiedere prima della consegna delle nuove apparecchiature anche l'adeguamento dell'impianto e del numero di prese necessarie;
- non utilizzare spine italiane collegate (a forza) con spine tedesche (schuko) o viceversa, perché in questo caso si ottiene la continuità del collegamento elettrico ma non quella del conduttore di terra;
- non togliere la spina della presa tirandolo dal cavo;
- non utilizzare l'acqua per spegnere un incendio di natura elettrica, bensì utilizzare estintori a CO2 o a polvere;
- se qualcuno è in contatto con parti in tensione non tentare di salvarlo trascinandolo via, prima di aver sezionato l'impianto;
- non effettuare riparazioni sugli impianti o sulle macchine se non si è in possesso dei requisiti di professionalità previsti dalla legislazione vigente;
- controllare periodicamente lo stato di conservazione delle attrezzature che si usano, segnalando al preposto/dirigente del proprio servizio, eventuali criticità rilevate.

Il rischio stress lavoro correlato, secondo il rapporto dell'INAIL "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato" del 2011, definisce lo stress come la reazione avversa ad eccessive pressioni o ad altro tipo di richieste; esiste comunque una profonda differenza tra il concetto di "pressione", fattore talvolta positivo e motivante, e "stress" che insorge quando il peso di tale pressione diventa eccessivo.


Lo stress lavoro-correlato produce effetti negativi sull'Azienda in termini di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, turnover del personale ed abbandono precoce, tassi di presenza, soddisfazione per il lavoro e potenziali implicazioni legali.

Adottare provvedimenti per la gestione delle cause dello stress lavoro-correlato rende possibile prevenire o quanto meno ridurre l'impatto che tale rischio può avere sui lavoratori e sull'Azienda sia in termini di produttività che di costi.

E' possibile avere maggiori informazioni su questo argomento dalla consultazione del sito dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro: <https://www.healthy-workplaces.eu/it/> o attraverso il sito dell'INAIL in cui invece sono pubblicati diversi documenti riferiti alla correlazione stress-lavoro.

ANALISI DELLO STRESS LAVORO – CORRELATO: l'azienda ULSS 2 come ogni altra, è tenuta alla valutazione del rischio da stress lavoro – correlato, come previsto dal D.Lgs.81/2008 che ha

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 26

introdotto in Italia questo obbligo. La valutazione del rischio viene svolta dal Servizio Prevenzione e Protezione, utilizzando un modello approvato a livello nazionale che classifica l'unità operativa indagata in una classe di rischio che può essere basso, medio o alto. In seguito alla prima valutazione può rendersi necessario un approfondimento del problema o la pianificazione di una strategia di intervento sulle cause dello stress (se rilevato in classe di rischio medio e/o alto).

Il rischio aggressione- Tra i molteplici rischi potenzialmente in grado di interessare l'ambiente di lavoro, una fonte concreta di pericolo, come sottolineato anche dall'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, è rappresentata dalla probabilità di subire un'aggressione fisica e/o verbale nell'espletamento dell'attività lavorativa quotidiana. E' opportuno definire cosa si intenda per violenza sul posto di lavoro: con questo termine si fa riferimento a qualsivoglia episodio in cui si possano riscontrare insulti, minacce o forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti esterni all'organizzazione ma anche interni a quest'ultima, in grado di mettere in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona. Le motivazioni del gesto violento possono essere molteplici e riguardare anche una componente razziale o sessuale.

Nel nostro Paese, il riferimento legislativo principale rispetto a questa tematica rimane il D. Lgs. 81/08 e nello specifico l'articolo 28, nel quale si sottolinea che la valutazione deve riguardare *"tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari"*.

In base alla Raccomandazione n°8 del 2007 del Ministero della Salute, per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari sono state individuate le aree a maggior rischio e le strategie preventive e protettive per contenerlo.

Le misure di prevenzione e protezione analizzate e valutate dall'azienda ULSS2, sono prevalentemente di tipo strutturale e di tipo organizzativo.

Le misure strutturali indagate riguardano: eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. tagliacarte, forbici, vasi, ecc...); dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere fisiche; mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni; assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.


Le misure di tipo organizzativo indagate, riguardano: formazione del personale; gestione dell'organizzazione del personale operante garantendo la presenza di un numero di lavoratori minimo; realizzazione di una procedura atta a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.

Il rischio da radiazioni ionizzanti, in azienda deriva dall'uso di apparecchiature e sostanze emettenti radiazioni ionizzanti nei seguenti reparti/servizi del presidio ospedaliero:

- Radiologia diagnostica, emodinamica,
- Medicina nucleare
- Sale Operatorie e Endoscopiche ecc.

Sono inoltre in uso apparecchiature portatili utilizzabili esclusivamente da personale addetto.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 27

È fatto divieto al personale non autorizzato di accedere alle zone classificate a rischio, identificate da apposita cartellonistica di avvertimento. Ogni informazione in merito potrà essere richiesta al dirigente responsabile della struttura aziendale interessata ed all'Esperto Qualificato presso il Servizio di Fisica Sanitaria aziendale.

I lavoratori classificati come esposti al rischio, sono sottoposti a sorveglianza sanitaria da parte del medico autorizzato.

Le **misure di primo soccorso** in azienda si considerano attualmente predisposte nelle sedi ospedaliere e territoriali con la nomina di alcuni lavoratori quali addetti all'attuazione delle misure di primo soccorso: procedure consultabili nella sezione intranet del distretto di appartenenza.

I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI (DPI)

Dopo aver applicato le opportune misure di prevenzione ad un rischio occupazionale, e tale rischio minacci ancora l'integrità del lavoratore, lo stesso ricorre all'uso dei DPI. Si intendono per DPI qualsiasi indumento, dispositivo che viene indossato allo scopo di costituire una barriera tra sé e l'agente lesivo esterno.

In sanità sono molto utilizzati a causa dell'impossibilità di confinare con misure di prevenzione, l'agente principale di contaminazione (il paziente). Il loro impiego è regolamentato da varie norme e quindi da disposizioni aziendali da conoscere e adottare.

Sono dpi ad uso sanitario varie tipologie di guanti, camici, maschere, visiere/occhiali, facciali filtranti ecc; i quali sono elencati e dettagliati in base al rischio dal quale proteggono nel documento "PT 02- Gestione dei dispositivi di protezione individuali".

Per quanto riguarda i DPI **non monouso**, con la presente il lavoratore viene messo a conoscenza del fatto che essi devono essere utilizzati per l'esclusivo impiego lavorativo e successivamente lavati e sanificati come da protocollo "Gestione dei DPI " con relativo modulo di consegna dei DPI non monouso.

LA SEGNALETICA DI SICUREZZA

È prevista dal D.Lgs. 81/08 come misura per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Non sostituisce le misure di tutela previste dalla legge, né la formazione ai lavoratori, ma rappresenta un mezzo per informare gli stessi sui rischi residui del posto di lavoro. Inoltre la segnaletica riduce i rischi derivanti dalle difficoltà linguistiche poiché usa un linguaggio condiviso.

Si intende per segnaletica: (art.162 D.Lgs. 81/08).

Segnaletica che, riferita ad un oggetto, ad una attività o ad una situazione determinata, fornisce una indicazione o una prescrizione concernente la sicurezza o la salute sul luogo di lavoro, utilizza, a seconda dei casi, un cartello, un colore, un segnale luminoso o acustico, una comunicazione verbale o un segnale gestuale

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

I segnali si dividono in:

- **Segnale di divieto:** un segnale che vieta un comportamento che potrebbe far correre o causare un pericolo



- **Segnale di avvertimento:** un segnale che avverte di un rischio o di un pericolo




- **Segnale di prescrizione:** un segnale che prescrive un determinato comportamento



- **Segnale di salvataggio o soccorso:** un segnale che fornisce indicazioni relative alle uscite di sicurezza e ai mezzi di soccorso o di salvataggio



	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 29

Antincendio



Lo scopo della segnaletica è di:

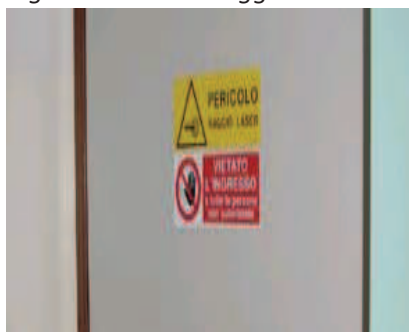
- avvertire di un rischio o di un pericolo le persone esposte
- vietare comportamenti che potrebbero causare danni
- prescrivere comportamenti necessari alla sicurezza
- dare informazione sull'ubicazione di uscite o mezzi di salvataggio
- dare indicazioni favorevoli alla sicurezza.

Il segnale può manifestarsi con: cartello, colore di sicurezza, segnale acustico, segnale luminoso, comunicazione verbale, segnale gestuale

Segnale luminoso e acustico



Segnale di rischio raggio laser



Rischio da radiazioni ionizzanti



Rischio biologico



Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

II° PARTE

RISCHI RIFERITI ALL'AREA SANITARIA

RISCHIO BIOLOGICO

Convenzionalmente con l'espressione RISCHIO BIOLOGICO si intende la potenziale esposizione (per ingestione, contatto cutaneo, inalazione) ad agenti biologici (microorganismi, colture cellulari ed endoparassiti umani) che potrebbero provocare infezioni, allergie o intossicazioni.

In una struttura sanitaria, il rischio di esposizione ad agenti biologici è generalmente presente; in particolare, nei presidi ospedalieri il rischio è presente *in tutti i reparti* con esposizione potenziale; mentre nei laboratori (microbiologia) vi è l'uso deliberato di agenti biologici.


Un maggior dettaglio si ricava dalla tabella seguente:

Tabella 3 – vie di trasmissione e modalità di esposizione dei principali microrganismi

MICROORGANISMO	VIE DI TRASMISSIONE	MODALITA' DI ESPOSIZIONE
HBV HCV HIV Virus dell'epatite E Virus epatite non ancora identificati Treponema pallidum Cytomegalovirus	<ul style="list-style-type: none"> - Via ematica: contatto parenterale con gli agenti patogeni che si trovano nel sangue o negli altri fluidi corporei contaminati dal sangue - Contatto diretto di cute e/o mucose con tutti i liquidi biologici contenenti anche tracce minime di sangue - Contatto diretto con saliva, urine, lacrime, latte, secrezioni respiratorie e vaginali 	<ul style="list-style-type: none"> - Punture con aghi e tagli da oggetti acuminati e contaminati - Contatto di cute lesa e non protetta o di mucose con schizzi di materiale infetto conseguenti a manovre invasive, rottura di contenitori o spandimento di materiale infetto - Contatto diretto interumano
HAV Salmonella Clostridium difficile	Via oro fecale	Trasporto di microrganismi alla bocca tramite mani contaminate nel maneggiare materiale infetto
Influenza Mycobacterium tuberculosis	Via aerea, droplets	<ul style="list-style-type: none"> - Inalazione di aerosol contaminati o droplets - Aria infetta
Scabbia Pediculosi	Contatto diretto	Contatto con cute infetta durante manovre assistenziali

Le modalità comportamentali rilevate da studi effettuati nel corso degli anni da organismi scientifici riconosciuti (Centers for Disease Control C.D.C., SIROH ecc.), mettono in evidenza una insufficiente applicazione delle buone pratiche di prevenzione e protezione durante l'attività a rischio biologico. La cronica carenza di personale e le condizioni di emergenza/urgenza favoriscono il verificarsi di incidenti, ma oltre a questo la maggior parte degli incidenti si concretizzano per scarsa conoscenza dei rischi lavorativi fondata su chiare basi scientifiche da parte di tutto il personale sanitario.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 31

In numerosi ospedali italiani, le occasioni di contaminazione si realizzano quando:

- gli operatori non indossano i dispositivi di protezione prescritti,
- l'ago della siringa viene reincapucciato,
- i contenitori per gli aghi usati sono insufficienti o inadeguati,
- i contenitori stessi vengono riempiti eccessivamente,
- gli aghi e gli oggetti taglienti vengono gettati nei sacchi di plastica e costituiscono un pericolo per il personale addetto alla rimozione,
- vi sono situazioni di emergenza-urgenza.

Al fine di dettare criteri di comportamento comuni, ai quali il personale sanitario possa attenersi per la prevenzione del rischio biologico nelle strutture assistenziali e nella sanità animale, i Ministeri interessati hanno prodotto linee guida e vari decreti specifici in materia.

Si riporta di seguito un estratto con i punti fondamentali per il controllo del rischio biologico con particolare attenzione alla sicurezza dell'operatore:

“Linee guida di comportamento per gli operatori sanitari per il controllo dell'infezione da H.I.V.”
(Commissione Nazionale per la lotta contro l'A.I.D.S.)

Sono tenuti all'osservanza di tali disposizioni tutti i soggetti la cui attività comporta il contatto con pazienti o con il sangue o con altri liquidi biologici. Le seguenti raccomandazioni debbono essere intese come aggiuntive piuttosto che sostitutive delle raccomandazioni correntemente utilizzate per il controllo delle infezioni.

Finalità: prevenire le esposizioni parenterali, delle mucose e della cute non intatta degli operatori sanitari a patogeni trasmessi attraverso il sangue.

Indicazione generale: considerare tutti i pazienti come potenziali portatori di patogeni trasmissibili attraverso il sangue, è quindi necessario utilizzare le stesse misure preventive nell'assistenza di tutti i pazienti.

1. Tutti gli operatori sanitari debbono usare routinariamente idonee misure barriera per prevenire l'esposizione cutanea e mucosa nei casi in cui si preveda un contatto accidentale con il sangue o altri liquidi biologici di tutti i pazienti.



Bisogna indossare i guanti prima di venire a contatto con il sangue o altri liquidi biologici, mucose o cute non intatta di tutti i pazienti, nonchè per eseguire venipunture o altre procedure di accesso vascolare.

I guanti debbono essere sostituiti dopo ogni paziente.

Mascherine, occhiali protettivi, visiere debbono essere indossati durante l'esecuzione di procedure che possono determinare schizzi di sangue o di altri liquidi biologici. Le barriere protettive riducono il rischio di esposizione della cute o delle mucose degli operatori sanitari a materiali potenzialmente infetti.

2. Le mani debbono essere lavate accuratamente ed immediatamente, se si verifica accidentalmente il contatto con il sangue o altri liquidi biologici, e dopo la rimozione dei guanti.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 32

3. Tutti gli operatori sanitari debbono adottare le misure necessarie a prevenire incidenti causati da aghi, bisturi, e altri oggetti taglienti utilizzati durante l'esecuzione delle manovre, la pulizia dello strumentario usato, l'eliminazione di aghi usati e la manipolazione di strumenti taglienti dopo l'esecuzione delle procedure.

Per prevenire le punture accidentali con aghi, questi ultimi non devono essere rincappucciati o volontariamente piegati o rotti, rimossi dalle siringhe o altrimenti manipolati. Dopo l'uso gli aghi, le lame di bisturi e altri oggetti taglienti debbono essere riposti per l'eliminazione in appositi contenitori resistenti alla puntura. I contenitori per lo smaltimento dei taglienti/pungenti debbono essere sistemati in vicinanza e in posizione comoda, rispetto al posto dove vengono usati.

4. Gli operatori che sono portatori di lesioni essudative o dermatiti secernenti, debbono evitare di prestare attività di assistenza diretta al malato o manipolare apparecchiature usate per la cura del paziente, finché la condizione morbosa cutanea non si sia risolta.

Precauzioni per le manovre invasive

Viene definita manovra invasiva l'accesso chirurgico in tessuti, cavità o organi, nonché il trattamento di incidenti traumatici di rilevante entità, incluse:

- le manovre eseguite in sala operatoria, sala parto, pronto soccorso o strutture ambulatoriali, inclusi gli studi medici ed i gabinetti dentistici;
- la cateterizzazione cardiaca e le procedure di angioplastica;
- il parto cesareo o vaginale, ed ogni altra procedura ostetrica invasiva che può determinare il sanguinamento;
- la manipolazione, il taglio o la rimozione di ogni tessuto periorale inclusi i denti, in cui si verifica o può verificarsi il sanguinamento.

L'applicazione delle misure generali precedentemente descritte, associate a quelle di seguito riportate, rappresentano le precauzioni minime per tutte le procedure invasive.


- 1) Tutti gli operatori che partecipano all'effettuazione di manovre invasive debbono adottare routinariamente le misure per prevenire il contatto di cute e mucose con il sangue ed altri liquidi biologici di tutti i pazienti.

Guanti e maschere chirurgiche debbono essere indossati nel corso di tutte le procedure invasive.

Occhiali o visiere debbono essere impiegati durante l'esecuzione di manovre che determinano comunemente schizzi di sangue o altri liquidi biologici, o la produzione di frammenti ossei.

Camici e grembiuli di materiali che forniscono un'efficace protezione, debbono essere indossati durante l'esecuzione di manovre che possono determinare schizzi di sangue o altri liquidi biologici.

- 2) Se un guanto si rompe, o si verifica una puntura o un altro incidente, il guanto deve essere rimosso e sostituito con un guanto nuovo appena possibile in rapporto alle condizioni del paziente; l'ago o lo strumento causa dell'incidente debbono essere rimossi dal campo sterile.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 33

In ogni laboratorio, anche se di base come quello ospedaliero, vanno osservate norme comportamentali essenziali che possono, se sistematicamente adottate, limitare notevolmente la diffusione di microrganismi.

Gestione di tessuti in laboratori di anatomia


1. I campioni chirurgici dovrebbero essere maneggiati con molta attenzione. Una area di lavoro dovrebbe essere resa disponibile temporaneamente o permanentemente per limitare l'esposizione del personale ed in cui tutto il materiale contaminato, superfici, strumentario ed apparecchiature possano essere successivamente decontaminati. Campioni di grandi dimensioni dovrebbero essere sezionati quando possibile nell'area in cui viene effettuata l'autopsia. Particolare attenzione dovrebbe essere posta nel momento in cui i campioni vengono impacchettati, etichettati e trasportati.
2. I campioni di tessuto di piccole dimensioni possono essere posti normalmente in formalina al 10%. I campioni più grandi e gli organi interi dovrebbero essere sezionati prima di essere posti in formalina al 10% per due settimane.
3. Evitare, quando è possibile, di effettuare sezioni al criostato su materiale non fissato. Tuttavia, quando una particolare colorazione esige che il materiale non sia fissato, bisogna eseguire le operazioni usando lo strumentario presente nell'area apposita e tenendo in debito conto le misure di sicurezza.
4. Per minimizzare la possibilità di schizzi e la formazione di aerosol, campioni di grandi dimensioni non fissati dovrebbero essere maneggiati con particolare attenzione.
5. Tutti i materiali da eliminare debbono essere prima autoclavati, o direttamente inceneriti.

Prevenzione nei laboratori di microbiologia

Le modalità di contaminazione più frequenti in microbiologia sono:

- a) proiezione negli occhi di goccioline di colture microbiologiche,
- b) manipolazione di colture davanti alla finestra con interessamento di correnti d'aria che possono mettere in circolo i germi patogeni,
- c) "flambage" senza precauzioni dell'ansa ove vi è un residuo di coltura o di materiale patologico, operazione che può causare la proiezione a distanza di germi ancora viventi,
- d) proiezione o versamenti di colture liquide patogene sul pavimento,
- e) ferite ed abrasioni con recipienti di vetro contaminato,
- f) insudiciamento delle mani o assorbimento per via polmonare o digestiva di particelle disseccate di prodotti patologici colati lungo i flaconi fessurati o non correttamente avvitati,
- g) insudiciamento delle mani con materiali biologici o contaminazione attraverso utilizzazione di cabine ed apparecchi telefonici, porte, rubinetti, guanti.

Per ulteriori informazioni e approfondimenti fare riferimento agli aggiornamenti relativi alle Precauzioni Standard e alle Precauzioni basate sulla via di trasmissione redatte da CDC e altri autorevoli organismi internazionali, e visionare le procedure relative al rischio specifico pubblicate nell'area intranet aziendale.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 34

DISPOSIZIONI SERVIZIO MEDICO COMPETENTE POST ESPOSIZIONE RISCHIO BIOLOGICO

Le norme comportamentali espone nei capitoli precedenti, se correttamente osservate consentono al lavoratore di evitare il contatto accidentale con l'agente biologico potenzialmente patogeno presente in ambito lavorativo.

Tuttavia, pur disponendo di attrezzature e procedure adeguate, è talvolta ancora possibile entrare in contatto con agenti infettanti, in quelle situazioni imprevedibili o non ordinarie nelle quali si realizzano condizioni sfavorevoli all'adozione delle norme preventive. Il rischio occupazionale è più rilevante soprattutto per le malattie trasmesse attraverso i liquidi biologici che dal paziente possono contaminare l'operatore. Tra queste malattie, l'epatite da virus B risulta essere pienamente controllabile anche grazie alla campagna vaccinale degli operatori promossa dall'azienda su larga scala.

In caso di ferita anche lieve con aghi o taglienti infetti o in caso di contaminazione attenersi alle seguenti disposizioni:

- Recarsi al Pronto Soccorso dell'Ospedale e segnalare l'accaduto.
- Rispettare la procedura specifica, riferita agli infortuni biologici, visualizzabile nell'area intranet del distretto di appartenenza.

RISCHIO CHIMICO


Numerose sono le sostanze e i composti chimici impiegati nelle varie lavorazioni condotte nell'A.U.L.S.S.2.

Centinaia di materiali costituiscono gli "ingredienti essenziali" per l'ottenimento dei prodotti finiti dalle linee di produzione dei servizi aziendali, siano essi il referto di un esame ematochimico, una stanza disinfettata o un piano di lavoro deterso.

In ogni reparto di degenza, servizio diagnostico, terapeutico o territoriale si ritrovano, a volte numerosi prodotti chimici (ad esempio in laboratorio), spesso pericolosi, la cui natura e impiego corretto è indispensabile conoscere per non incorrere in infortuni o malattie che possono insorgere a distanza.

Sostanziosa la legislazione comunitaria, che nel corso degli ultimi decenni, ha condotto anche l'Italia al recepimento e alla emanazione di leggi che regolamentano la produzione, la classificazione, l'etichettatura, l'imballaggio e la commercializzazione dei prodotti chimici ad uso sia professionale che domestico. Tutte le sostanze e i composti chimici identificati come pericolosi, vengono distinti in classi, sulla base delle loro caratteristiche chimico-fisiche e degli effetti tossici ed ecotossici.

I pittogrammi che identificano le classi di sostanze e composti chimici pericolosi i seguenti, a forma di rombo di colore nero su fondo bianco e con cornice rossa.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 35


	GHS01	Esplosivi instabili, perossidi Sostanze autoreattive
	GHS02	Gas, aerosol, solidi, liquidi infiammabili, autoriscaldanti, piroforici, a contatto con acqua emanano gas infiammabili
	GHS03	Gas, liquidi e solidi comburenti
	GHS04	Gas compressi, disciolti, refrigerati
	GHS05	Corrosivo per i metalli Corrosione cutanea Grave lesione oculare
	GHS06	Tossicità acuta, letale
	GHS07	Irritazione cutanea, oculare, sensibilizzazione cutanea, pericoloso per l'ozono, nocivo
	GHS08	Cancerogenicità, mutagenicità, tossicità per la riproduzione Sensibilizzazione resp., letale
	GHS09	Pericoloso per l'ambiente acquatico

Le classi di pericolo vengono rese note all'utilizzatore attraverso l'etichetta della sostanza/miscela.

ETICHETTA

La prima importante fonte di informazione è l'etichetta affissa sul contenitore. Dalla completa lettura dell'etichetta infatti, possiamo ottenere gran parte delle notizie che dobbiamo prendere in

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 36

considerazione durante l'impiego di quel preciso prodotto e che è necessario osservare per la nostra ed altrui sicurezza.

Sull'etichetta vengono riportati:

1. un simbolo di pericolo
2. una indicazione scritta del pericolo principale
3. una serie di frasi standard che indicano il pericolo (frasi H)
4. una seconda serie di frasi che danno consigli di prudenza (frasi P)
5. la denominazione chimica della sostanza
6. il nome, numero di telefono e l'indirizzo del fabbricante
7. la quantità contenuta.

Il danno eventualmente derivante all'utilizzatore di sostanze e miscele chimiche è sempre in relazione a due fattori:


- la concentrazione della sostanza,
- il tempo di esposizione alla stessa.

Il danno si intende conseguenza della mancanza di adeguate e sufficienti misure di protezione e prevenzione del rischio. Alcune semplici ma fondamentali accorgimenti per il contenimento del rischio sono riportate nella tabella seguente.

MISURE GENERALI DI TUTELA NELL'USO DEI PRODOTTI CHIMICI

MISURE PREVENTIVE GENERALI
<ul style="list-style-type: none"> - utilizzare le sostanze in zone areate o areabili - non mangiare, bere, fumare - lavarsi le mani dopo l'impiego - se non diversamente indicato, tenere i contenitori ben chiusi - non trasferire le sostanze in altro contenitore, se questa operazione è indispensabile, utilizzare un contenitore con le stesse caratteristiche e riportare le informazioni dell'etichetta
STOCCAGGIO
<ul style="list-style-type: none"> - tenere lontano da fonti di luce, di calore e in prossimità di fiamme libere - evitare di porre nelle vicinanze prodotti incompatibili - grandi quantità vanno poste in zone provviste di bacini di contenimento
MISURE IN CASO DI FUORIUSCITA ACCIDENTALE
<ul style="list-style-type: none"> - areare il locale - indossare i dispositivi di protezione individuale - allontanare altre persone presenti - assorbire la sostanza con carta, stracci, segatura, sabbia - eliminare in contenitore apposito <p>In caso di quantità notevoli di inquinante, informare la Direzione Medica e il SPP</p>
MISURE DI PRIMO SOCCORSO

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 37

- rimuovere gli indumenti
- lavare abbondantemente con acqua corrente
- lavare per almeno 20 minuti la mucosa dell'occhio aprendo bene le palpebre
- trasportare in luogo areato se vi è inalazione di vapore o gas
- non indurre il vomito, se il prodotto è stato ingerito
- consultare l'etichetta del contenitore per le prestazioni di pronto soccorso

MISURE PROTETTIVE

- indossare guanti in gomma o in gomma sintetica
- indossare altri dpi in relazione al prodotto e alle modalità di impiego

Procedure specifiche sono visualizzabili nelle aree intranet del distretto di appartenenza.

LA SCHEDA DI SICUREZZA

Qualora il prodotto sia utilizzato saltuariamente nelle condizioni ideali, l'etichetta ci documenta in maniera essenziale ma sufficiente. E' previsto tuttavia un secondo strumento di consultazione noto come **scheda di sicurezza**, ossia una sorta di documento di identità del chimico.


Questo strumento viene fornito all'utilizzatore professionale alla prima ordinazione e ogni qualvolta vi siano aggiornamenti. I contenuti della scheda si articolano in sedici capitoli così riassunti:

1. Elementi identificativi della sostanza/preparato e della società/impresa
2. Composizione/informazione sugli ingredienti
3. Indicazione dei pericoli
4. Misure di pronto soccorso
5. Misure antincendio
6. Misure in caso di fuoriuscita accidentale
7. Manipolazione e stoccaggio
8. Controllo dell'esposizione/protezione individuale
9. Proprietà fisiche e chimiche
10. Stabilità e reattività
11. Informazioni tossicologiche
12. Informazioni ecologiche
13. Considerazione sullo smaltimento
14. Informazione sul trasporto
15. Informazione sulla regolamentazione
16. Altre informazioni

In particolare i punti 6, 7, 8 e 13 vanno a colmare le principali lacune informative in caso di operazioni maldestre o di utilizzo privo delle garanzie richieste, nonché ad indirizzare correttamente sullo smaltimento.

E' il Servizio di Prevenzione e Protezione a farsi carico dell'acquisizione delle schede di sicurezza e della loro conservazione. Sotto il profilo organizzativo ciò consente di fornire (es.: nel Documento

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 38

di valutazione dei rischi) le informazioni utili ai Reparti/Servizi utilizzatori in dipendenza della quantità, delle modalità e frequenza d'uso, delle caratteristiche dei locali, della disponibilità di mezzi protettivi individuali.

Le schede di sicurezza e le procedure relative del rischio specifico sono in gran parte consultabili anche dagli utilizzatori, accedendo al sito intranet aziendale del distretto di appartenenza.

RISCHIO CANCEROGENO

In azienda il rischio cancerogeno è riferito a:

- 1) Farmaci chemioterapici e antitumorali
- 2) Formaldeide

1) FARMACI CHEMIOTERAPICI ANTITUMORALI (fca)

Diversi autori hanno dimostrato la possibilità dei fca di provocare effetti sulla salute del lavoratore esposto. Tali effetti possono così essere sintetizzati:

- a) tossicità locale e generale immediata: a livello cutaneo, oculare, delle vie respiratorie e sistemica.

LIVELLO	EFFETTI
Pelle	Vescicante, dermatite, iperpigmentazione, orticaria, rash eczematoso
Mucose respiratorie	Vescicante, asma
Mucose oculari	Vescicante, congiuntivite, epifora, opacizzazione, ulcere corneali, cheratopatia puntata

Gli effetti descritti sono attribuibili a vari tipi di farmaci.

- b) tossicità generale tardiva: a livello riproduttivo e genotossico.



LIVELLO	EFFETTI
Riproduttivo	Aumento di abortività spontanea, aumento di gravidanze ectopiche, aumento di malformazioni congenite, aumento di basso peso alla nascita
Genotossico	Aumento frequenza aberrazioni cromosomiche nei linfociti, aumento di micronuclei nei linfociti, aumento degli scambi tra cromatidi fratelli nei linfociti

La quantificazione del danno eventualmente derivato dall'esposizione ai fca è difficile da valutare, non essendo lo stesso correlato alla dose, ma variabile in base alla suscettibilità individuale. Inoltre non tutti i farmaci e non tutti in eguale misura possiedono gli effetti riassunti e dato che negli ambienti sanitari la preparazione/somministrazione prevede protocolli terapeutici formulati da diversi farmaci in miscela o sequenza, ne deriva l'indicazione a considerare globalmente il rischio, pertanto per tutti i tipi di fca sono da prevedere le stesse misure preventive e protettive.

Occasioni di esposizione

Le situazioni nelle quali l'operatore può, a seguito di incidente, contaminarsi con fca sono tutte le occasioni di lavoro del percorso del farmaco in ambito ospedaliero:

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 39


- 1) Immagazzinamento: movimentazione di confezioni non integre da operatori addetti al ricevimento, stoccaggio, distribuzione farmaci.
- 2) Preparazione: formazione di nebulizzazioni di farmaco e contaminazione per cutanea nelle fasi di apertura della fiala, estrazione dell'ago dal flacone, trasferimento del farmaco dal flacone alla siringa o flebo, espulsione dell'aria dalla siringa per il dosaggio del farmaco.
- 3) Somministrazione: espulsione di aria dalla siringa prima della somministrazione, perdita di farmaco a livello di deflussori, connessioni, valvola filtro aria.
- 4) Trattamento extravasazioni.
- 5) Smaltimento: dei materiali usati tipo d.p.i., deflussori, flaconi, siringhe, cotone.; eliminazione di escreti di pazienti, per contatto, schizzi, nebulizzazioni nei wc, durante l'igiene personale.
- 6) Trattamento delle contaminazioni ambientali: stanza di degenza, effetti lettereschi e personali del paziente.
- 7) Manutenzione delle cappe e durante la pulizia e rimozione dei rifiuti.

Misure di contenimento del rischio

Un sistema di gestione del rischio d'esposizione a fca si sviluppa su diversi livelli e comprende i seguenti aspetti:

- Valutazione del rischio: attuata congiuntamente dal S.P.P. e M.C. secondo le modalità precedentemente esposte.
- Limitazione del personale esposto: mira a proteggere il personale non esposto di necessità, attribuendo le attività a rischio ad un numero ridotto di operatori. Per gli stessi si adotta il principio "ALARA" (as low as reasonably achievable), mantenendo l'esposizione occupazionale entro i livelli più bassi possibile.
- Centralizzazione: riguarda la struttura e le attività; per garantire una condizione di massimo controllo del rischio ai soggetti esposti, il Provvedimento 5.8.99 prevede una "Unità Farmaci Antitumorali" (UFA) ai cui componenti affidare l'intero ciclo lavorativo. L'UFA è tale in virtù di precise caratteristiche strutturali e organizzative.
- Locali e mezzi idonei: i locali devono rispondere ai requisiti del DPR 303/56, al titolo II del DLgs 81/08 e al Provvedimento 5 agosto 1999 "Documento di linee guida per la sicurezza e la salute dei lavoratori esposti a chemioterapici antitumorali in ambiente sanitario", alcune caratteristiche possono essere per esempio la dotazione di un sistema di aerazione, pareti e pavimenti in materiale plastico facilmente lavabile, etc.. Per mezzi s'intendono le macchine, gli strumenti, i presidi necessari al compimento dei processi di lavorazione dei fca; questi possono essere per esempio le cappe a flusso laminare o le siringhe con attacco luer lock.
- Regolamentazione scritta dell'attività: si tratta di protocollo e procedure che contemplano le varie fasi del ciclo lavorativo dettagliando quelle a maggior rischio. Allo stesso si

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 40

atterranno gli operatori nello svolgimento quotidiano delle attività al fine di ridurre al minimo gli errori e le discrezionalità soggettive.

- Formazione degli operatori: tutto il personale esposto al rischio deve essere adeguatamente formato e conoscere in modo approfondito la propria attività.
- Dispositivi di protezione individuale: sono qualsiasi mezzo, dispositivo indossato dall'operatore per proteggersi da una possibile contaminazione con fca non altrimenti prevenibile. Particolare importanza riveste la protezione dei soggetti che praticano terapia al di fuori dell'U.O. di Oncologia, dove la sensibilità al rischio è meno sviluppata.
- Sorveglianza sanitaria; è attuata dal Medico Competente sulla base degli esiti della valutazione dei rischi. Sono tenute in considerazione particolari condizioni di suscettibilità individuale (es. gravidanza, alterazioni della funzionalità epatica, ecc..) e il livello di esposizione.

Gli esposti sono iscritti nel "Registro degli esposti".

2) FORMALDEIDE

Dal 1 aprile 2015 la Formaldeide è classificata non più come "sospetta cancerogena" bensì come "cancerogena, 1/B".

FORMULA DI STRUTTURA	NOME IUPAC	N° CAS	PESO MOLECOLARE	PUNTO DI FUSIONE	PUNTO DI EBOLLIZIONE	FATTORE DI CONVERSIONE (20 °C, 101,3 KPa)
$\begin{array}{c} \text{H} & & \text{H} \\ & \diagdown & / \\ & \text{C} & \\ & & \\ & \text{O} & \end{array}$	METANALE	50-00-0	30,03 g/mol	-92 °C	-21 °C	1 ppm = 1,23 mg/m ³

La nuova classificazione completa è: Carc. 1B H350; Muta. 2 H341; Acute Tox. 3* H301; Acute Tox 3* H311; Acute Tox. 3* H331; Skin Corr. 1B H314; Skin Sens. 1 H317.


L'esposizione a formaldeide avviene soprattutto per via respiratoria, l'assorbimento percutaneo è trascurabile.

Per esposizione di breve durata la formaldeide possiede una elevata capacità irritante per gli occhi, le mucose respiratorie, la pelle.

Per esposizione cronica i sintomi più frequenti sono irritazione oculare, cutanea e del cavo orale, tosse, cefalea, sonnolenza, astenia, riduzione della memoria, irregolarità mestruali, riduzione delle prove di funzionalità respiratoria ed alterazioni epatiche.

Numerosi studi sperimentali hanno dimostrato proprietà mutagene e cancerogene della sostanza.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 41

Secondo studi della IARC (International Agency for Research on Cancer), è lecito ritenere che la formaldeide possa agire come cancerogeno, in particolare a livello delle prime vie aeree, causando cancro rinofaringeo ed è in fase di ulteriore studio il legame tra esposizione alla formaldeide e patologie quali la leucemia ed cancro delle cavità nasali e paranasali.

Usi della formaldeide

In ambito sanitario la formaldeide è usata sotto forma di soluzione acquosa con concentrazione del 4% (10% di formalina al 40% di aldeide) e viene utilizzata come fissativo di pezzi anatomici in: anatomia patologica, endoscopie, sale operatorie, ambulatori.

Nei laboratori di analisi, sezione di microbiologia, la formaldeide al 4% può essere usata come fissativo delle feci per esami parassitologici.

Misure preventive e protettive:

- Ridurre al minimo il numero degli addetti,
- Limitare l'accesso ai locali in cui avvengono le lavorazioni al solo personale dedicato.
- misurazione ambientale in modalità continua in Anatomia Patologica e Sale Operatorie dei contaminanti potenzialmente presenti, così da avere letture delle concentrazioni praticamente in continuo, consentendo l'analisi dell'andamento della liberazione dell'aldeide nel tempo di misura esaminato.
- Istituzione e aggiornamento del Registro dei lavoratori esposti ad agenti cancerogeni da parte del Medico competente;
- sorveglianza sanitaria inclusa la visita alla cessazione del rapporto di lavoro, l'invio della cartella sanitaria e di rischio all'INAIL in caso di cessazione, la richiesta della cartella all'ex ISPESL (qualora il lavoratore non ne abbia copia) in caso di inizio rapporto, ecc..
 - Assicurare l'informazione e formazione adeguata ai lavoratori dedicati alle attività con impiego di formaldeide, prima che i lavoratori siano adibiti alle attività in questione, con aggiornamento quinquennale, e comunque ogni qualvolta si verificano nelle lavorazioni cambiamenti che influiscono sulla natura e sul grado dei rischi.

Misure di prevenzione ambientale

La diluizione deve avvenire sotto cappa chimica con filtri a carboni attivi, mentre l'utilizzo come fissativo deve avvenire in ambienti idonei e ben aerati, per un breve periodo di tempo.



Misure di prevenzione del personale

I DPI per l'esposizione a formaldeide devono proteggere da schizzi, contatto cutaneo, inalazioni di concentrazioni irritanti, sversamenti, etc ...

Sono:

- Guanti di gomma butilica o nitrilica EN 374.2/3
- maschera FFP2 a carboni attivi
- Occhiali anti-spruzzo EN 166 o
- Visiera e schermi trasparenti EN 166
- Camice monouso in TNT EN 340, 369
- In caso di incidente o sversamento ambientale seguire le procedure del rischio specifico visionabili nel sito intranet aziendale del distretto di appartenenza.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 42

RISCHIO RUMORE

Tra i rischi fisici contemplati dal D.lvo 81/08 (artt. 187-198) vi è anche il rumore. È causa di danno (ipoacusia, sordità) e comporta la malattia professionale statisticamente più significativa.

Gli effetti nocivi che il rumore può causare sull'uomo dipendono da tre fattori:

- intensità del rumore
- frequenza del rumore
- durata nel tempo dell'esposizione al rumore

Questi effetti possono essere distinti in:

effetti uditivi: vanno ad incidere negativamente a carico dell'organo dell'udito provocando ipoacusia

effetti extra-uditivi: insonnia, diminuzione della capacità di concentrazione, facile irritabilità, ecc...

Si può riscontrare esposizione per coloro che operano in ambienti tipo la centrale termica, i gruppi elettrogeni, le officine di manutenzione, le lavanderie, le stirerie, centrale di sterilizzazione, ecc.

La legge stabilisce due valori limite di esposizione da non superare, uno continuo e l'altro di picco:

- 87 dB(A) come esposizione quotidiana personale al rumore
- 140 dB(C) come valore di picco

Laddove il datore di lavoro, una volta effettuata la valutazione del rischio (effettuata dal fisico sanitario), non riesce ad eliminare o ridurre alla fonte il rumore al di sotto dei valori di riferimento adotta delle misure tecniche di contenimento:

- adozione di altri metodi di lavoro che implicano una minore esposizione al rumore
- schermature, involucri realizzati con materiale fonoassorbenti per il rumore trasmesso per via aerea
- sistemi di smorzamento e/o di isolamento per il rumore strutturale
- informazione e formazione sull'uso corretto delle attrezzature di lavoro in modo da ridurre al minimo l'esposizione al rumore
- opportuni programmi di manutenzione delle attrezzature di lavoro, del luogo di lavoro e dei sistemi sul posto di lavoro
- apposita segnaletica sui luoghi di lavoro dove i lavoratori possono essere esposti ad un rumore al di sopra dei valori superiori di azione
- nel caso in cui l'esposizione al rumore superi i valori inferiori di azione il datore di lavoro mette a disposizione dei lavoratori dispositivi di protezione individuale dell'udito: cuffie o otoprotettori previa consultazione con i lavoratori e gli RRLSS
- informazione e formazione sull'uso corretto dei DPI per l'udito
- verifica l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale dell'udito
- sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio specifico.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

RISCHIO DA GAS ANESTETICI

I gas anestetici in sala operatoria di uso più frequente sono: il protossido d'azoto (N₂O), gassoso a temperatura e pressione standard utilizzato in miscela con l'ossigeno, ed alcuni composti alogenati quali sevorane e forane. L'impiego di queste sostanze può comportare un potenziale inquinamento ambientale con una conseguente esposizione professionale che deve essere attentamente considerata ai fini del rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa vigente.


Le principali cause di inquinamento da gas anestetici volatili sono:

- Malfunzionamento dei ventilatori polmonari (perdite da raccordi, tubi etc)
- Perdite nell'impianto di erogazione gas anestetici
- Malfunzionamento dell'impianto di evacuazione dei gas anestetici (SDEGA)
- Inefficienza dell'impianto di condizionamento dell'aria (numero di ricambi d'aria non sufficiente)
- Operazioni errate del personale sanitario

Tra gli anestetici il protossido d'azoto (N₂O), presenta una maggiore tossicità rispetto ai liquidi volatili anestetici. Sebbene più tossico, il protossido d'azoto presenta numerosi vantaggi: non è ipnotico, è analgesico e ansiolitico, è molto volatile, è facilmente eliminabile con la ventilazione, sinergizza con gli alogenati che possono essere utilizzati in dosi inferiori. Il Protossido è l'agente inalatorio più diffuso, ha una bassa solubilità ematica, un rapido assorbimento e una rapida distribuzione. Presenta modesta azione analgesica, minimi effetti depressori respiratori, effetto "secondo gas" e wash-out ventilatorio nei pazienti intubati e ventilati meccanicamente.

L'inquinamento dell'aria con gas anestetici non deve superare i limiti TLV-TWA (concentrazione media dell'inquinante alla quale il lavoratore può essere esposto giornalmente senza risentire degli effetti nocivi) esposti nella seguente tabella:

SOSTANZA	Circ. Min. n° 5/89	ACGIH 1995/96	NIOSH 1976
	* TLV-TWA (ppm)	* TLV-TWA (ppm)	* TLV-TWA (ppm)
PROTOSSIDO DI AZOTO	sale esistenti 100 sale nuove 50	50	25
ENFLUORANO	-	75	**Ceiling per tutti gli alogenati 2
ALOTANO	-	50	
ISOFLUORANO	-	-	

	Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i>		Rev.1
			Pag. 44

ALOGENATI + PROTOSSIDO	-	-	0.5
------------------------	---	---	-----

- Ministero della Sanità, con la circolare Min. n° 5 del 14 marzo 1989
- ACGIH (American Conference of Governmental Industrial Hygienists)
- NIOHS (National Institute for Occupational Safety and Health)



* Il limite, espresso come TLV-TWA è la concentrazione media riferita alle otto ore lavorative.

** Ceiling, valore da non superare nemmeno per un brevissimo periodo di tempo.

Pertanto i provvedimenti possibili al fine del controllo della concentrazione dei gas anestetici nell'aria della sala operatoria sono i seguenti:

- efficienza dell'impianto di ventilazione della sala operatoria con un numero di ricambi aria di 15-20/ora;
- controllo periodico preventivo sulle prese di erogazione gas;
- controllo periodico preventivo degli apparecchi di anestesia (attualmente la manutenzione è seguita dal Servizio Tecnico);
- monitoraggio ambientale dei gas areodispersi per determinare l'esposizione media ponderata dei lavoratori (tale procedura è codificata nella Circolare Ministero Sanità 5/1989 con cadenza semestrale e viene attuata da un consulente esterno all'azienda);
- comportamento degli operatori di sala operatoria che devono provvedere a:
 - a) non ostruire le prese d'aria con attrezzature;
 - b) non ingombrare la sala con attrezzature non strettamente necessarie perché ostacolano il normale riciclo dell'aria e favoriscono il ristagno dei contaminanti dispersi;
 - c) tenere chiuse le porte per non ridurre gli effetti della ventilazione forzata;
- comportamenti del medico anestesista e dell'infermiere di anestesia: la Circolare del Ministero della Sanità n. 5 14 marzo 1989 indica precisi suggerimenti comportamentali diretti a ridurre la diffusione dei gas anestetici, che vengono ripresi e sintetizzati di seguito:
 - evitare, ove possibile, l'impiego di anestetici per inalazione prima dell'intubazione endotracheale;
 - qualora sia necessaria l'induzione in maschera con l'impiego di anestetici per inalazione, è necessario garantire la massima aderenza della maschera al viso del paziente;
 - controllo attento delle perdite dai circuiti di bassa pressione (parte compresa tra rotometri e paziente) dove i punti di perdita più comune sono rappresentati dalle varie connessioni, tubi del circuito non integri, valvole di scarico dei gas in eccesso nonché l'aggancio degli evaporatori intercambiabili e palloni respiratori; il controllo della tenuta del circuito paziente impiegato con l'apparecchio di anestesia deve essere eseguito prima di ogni seduta operatoria;
 - per quanto riguarda gli evaporatori va preferita ogni soluzione che riduca la perdita di anestetico durante il travasamento;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 45

- chiusura di tutti i rotametri dell'apparecchio quando sia terminato l'impiego del medesimo per l'anestesia;
- effettuare l'ossigenazione prolungata del paziente prima dell'estubazione, così da ridurre l'immissione di gas a livello dell'ambiente;
- adozione di sistemi di gas di evacuazione attivi sugli apparecchi di anestesia e corretta regolazione dei sistemi stessi tenendo controllato il volume del pallone collegato ad essi onde evitare scarico di gas in ambiente attraverso la valvola di sovrappressione;
- raccordo al sistema di evacuazione gas di ogni analizzatore del tipo side-stream, che preleva gas dal circuito paziente e lo espelle nell'ambiente (es. capnometri). Alcuni analizzatori possono espellere nell'ambiente circa 80/150 ml./min. di gas prelevato dal circuito paziente;
- utilizzo di flussi di gas più bassi possibile;
- l'impiego di anestesie totalmente endovenose negli interventi o nelle indagini diagnostiche di breve durata;
- estensione, ove le condizioni e la patologia del paziente lo consentano, delle tecniche di anestesia loco-regionale che possono in buona misura sostituire parte delle anestesie generali.

RISCHIO DA MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI

Il rischio di danni alla colonna vertebrale, conseguente ad attività di movimentazione di pesi, è stato riconosciuto anche prima del D.Lgs. 81/08. In ambito socio-sanitario il rischio si concretizza nelle attività di movimentazione delle persone assistite, in ospedale, nei servizi domiciliari e sociali. Ma ovviamente il rischio non è confinato a questo, comprendendo le condizioni di movimentazione di carrelli, barelle, letti, macchine elettromedicali, ecc...

Il campo di applicazione secondo il quale si deve intendere per movimentazione manuale di carichi "le operazioni di trasporto o sostegno di un carico ad opera di uno o più lavoratori, comprese le azioni di sollevare, deporre, spingere, tirare, portare e spostare un carico".

I fattori che condizionano l'entità del rischio sono:

1. caratteristiche personali dell'operatore (difetti strutturali, grado di allenamento fisico, età, sesso, abitudine al fumo,);
2. fattori professionali legati alle condizioni di lavoro (entità del peso sollevato; modalità con cui viene movimentato in termini di frequenza, velocità, tecnica,; livello di dipendenza del paziente);
3. condizioni della struttura/ambiente (disponibilità di spazi adeguati, condizioni/disponibilità di ausiliazione,).

Pertanto la riduzione del rischio risente di varie tipologie di intervento.

Per quanto attiene ai compiti dei lavoratori, essi devono svolgere la movimentazione cercando di applicare modalità meno sovraccaricanti per la colonna, preferendo la movimentazione ausiliata (solleva persone, ausili minori) in relazione alle indicazioni pertinenti al paziente.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

Rispetto a questo, l'azienda ha in essere la formazione specifica al rischio che viene somministrata a tutti gli esposti, nel corso dei primi mesi dopo l'assunzione, o in relazione all'appartenenza ad aree di maggiore o minore rischio. In molte UU.OO. sono disponibili ausili quali il sollevapersone e gli ausili minori che il lavoratore nuovo assunto cercherà di impiegare collaborando con il personale più esperto; relativamente all'uso degli ausili, sono disponibili in U.O. delle schede guida per l'impiego operativo degli stessi.

RISCHIO DA RADIAZIONI NON IONIZZANTI

Con il termine "radiazioni non ionizzanti" (acronimo NIR, Non Ionizing Radiation) si comprendono quelle forme di radiazioni non in grado di provocare la rottura di legami elettronici della materia e che portino alla formazione di coppie di particelle aventi carica opposta, comunemente chiamate campi elettromagnetici.

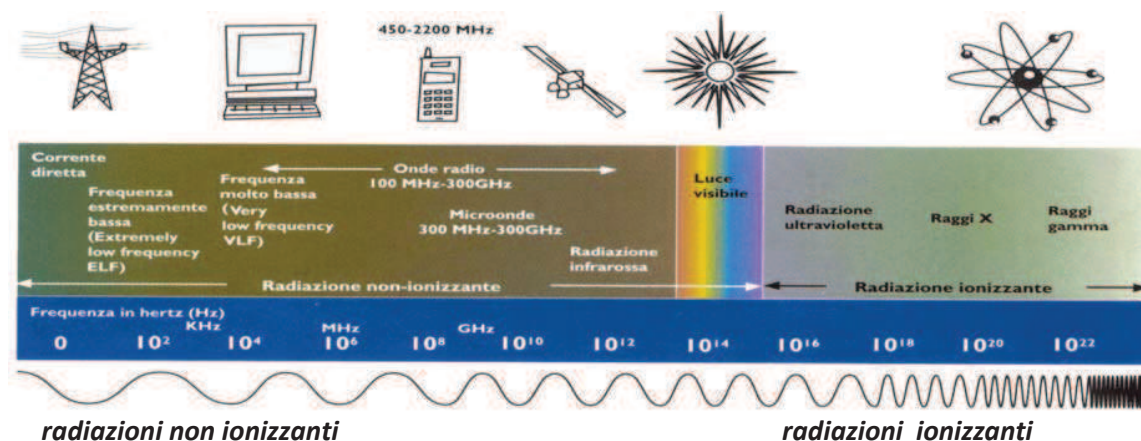
Le onde elettromagnetiche sono caratterizzate da:

GRANDEZZA	UNITA' DI MISURA
Lunghezza d'onda	Metri (m)
Frequenza	Hertz (Hz)
Velocità	Km al secondo (Km/s)

La velocità delle onde elettromagnetiche nel vuoto e nell'aria è di 300.000 Km/s (velocità della luce). Le onde elettromagnetiche vengono classificate in base alla loro frequenza.

Le radiofrequenze e le microonde vengono dette radiazioni non ionizzanti (NIR) in quanto a differenza dei Raggi X e Gamma non trasportano sufficiente energia da ionizzare gli atomi.


L'energia trasportata dalle NIR può essere assorbita dalla materia in relazione alla frequenza irradiata e l'assorbimento dell'energia provoca un effetto di riscaldamento.



EFFETTI DEI CAMPI ELETTROMAGNETICI SUL CORPO UMANO

La quasi totalità dell'energia elettromagnetica assorbita dal corpo umano si trasforma in calore con conseguente aumento della temperatura dei tessuti irradiati.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 47

Alle diverse frequenze corrisponde un assorbimento superficiale o profondo, sul corpo intero oppure su singole parti.

Se la potenza assorbita è tale da provocare un aumento di temperatura dei tessuti oltre i limiti fisiologici, possono derivare danni irreversibili per gli organi particolarmente sensibili al riscaldamento.

Il cristallino dell'occhio essendo collocato in superficie e poco vascolarizzato, quindi con scarsa possibilità di scambio termico, potrebbe sviluppare opacizzazione.

Un aumento della temperatura dei testicoli potrebbe provocare una riduzione della fertilità.

Sugli effetti non-termici dei campi elettromagnetici sono state avanzate svariate ipotesi, in particolare sono state segnalate possibili sintomatologie come mal di testa, affaticamento, insonnia, sonnolenza, riduzione della attività sessuale.

PRINCIPALI APPLICAZIONI NEL CAMPO MEDICO E FREQUENZE UTILIZZATE

FREQUENZA UTILIZZATA	TIPO DI APPLICAZIONE
Da 1 a 100 Hz	Magnetoterapia
27,12 Mhz	Marconi terapia
2450 Mhz	Radar terapia
1Hz – 70 Mhz	Risonanza magnetica

Inoltre si impiegano radiazioni ultraviolette con effetto battericida per la sterilizzazione e disinfezione.

LIMITI DI ESPOSIZIONE E ASPETTI PROTEZIONISTICI

In Italia i limiti di esposizione professionale ai campi elettromagnetici a radiofrequenza sono fissati dal DLgs 81/08, ove si danno indicazioni anche sulla modalità di condurre la valutazione del rischio per l'adozione delle misure di prevenzione e protezione.

Per i lavoratori esposti è prevista una **sorveglianza sanitaria** effettuata dal Medico Competente.

MISURE DI PREVENZIONE E DI PROTEZIONE

Allo scopo di ridurre i rischi di esposizione ingiustificate per gli operatori e per i pazienti devono essere attuati i seguenti provvedimenti:

- nel servizio di risonanza magnetica, andrà rispettato il regolamento appositamente redatto per l'utilizzo e l'accesso al locale, al quale si rimanda, in particolare non devono essere trattate persone:
 - che indossano materiali metallici (gioielli, bottoni, fermagli, apparecchi acustici, ortodontici)
 - portatori di impianti metallici.
 - portatori di stimolatori cardiaci o elettrodi.
- Nei servizi di erogazione di terapie fisiche:
 - I pazienti con sensibilità termica ridotta nell'area da trattare non devono essere sottoposti a terapia con microonde.
 - Il paziente non deve poter venire in contatto con parti metalliche messe a terra, o con letti e sedie con telaio metallico.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

- I cavi degli applicatori devono essere disposti in modo da evitare contatti col paziente o con oggetti conduttori.
- E' necessario verificare periodicamente l'isolamento degli applicatori e dei loro cavi di collegamento che si possono danneggiare con l'uso.
- L'applicatore deve essere posizionato correttamente anche al fine di minimizzare la irradiazione sulle parti del corpo.
- L'applicatore non deve mai essere diretto verso gli occhio o i testicoli.
- Quando l'apparecchiatura è accesa non si deve sostare o transitare ad una distanza dagli applicatori inferiore a due metri.
- L'ingresso dei pazienti nel locale terapia deve essere limitato al tempo strettamente necessario al trattamento.
- L'apparecchiatura ed il paziente devono essere sistemati in modo tale che le radiazioni non costituiscano pericolo per gli operatori e per la popolazione in genere.

Indicazioni ricavate dalle norme CEI 64-14 (Marconi terapia) CEI 62-17 (radar terapia) che devono essere rispettate allo scopo di ridurre l'esposizione del personale e dei pazienti

RISCHIO NELL'USO DELLE APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

Lo sviluppo tecnologico degli ultimi decenni ha profondamente modificato il tipo di prestazioni erogate nei diversi ambiti della medicina, trasformando l'ospedale da luogo di semplice ricovero in struttura altamente specializzata, dove l'introduzione di nuove e sofisticate metodiche medico-chirurgiche da un lato ha considerevolmente innalzato il livello nelle attività diagnostiche e curative, dall'altro ha però moltiplicato le fonti di rischio. Un'efficace prevenzione degli incidenti può essere impostata sulla seguente considerazione: riconoscere le situazioni potenzialmente pericolose.


Un buon metodo per riconoscere le situazioni potenzialmente pericolose è quello di classificare le apparecchiature elettromedicali secondo il rischio legato al loro utilizzo in tre classi (alto, medio e basso).

DISPOSITIVI AD ALTO RISCHIO	DISPOSITIVI A MEDIO RISCHIO	DISPOSITIVI A BASSO RISCHIO
Defibrillatore	Elettroencefalografo	Letto elettrico
Laser chirurgico	Elettrocardiografo	Microscopio da chirurgia
Elettrobisturi	Elettromiografo	Tavolo chirurgico
Ventilatore polmonare	Litotritore	Terapia ad ultrasuoni

Incidenti legati all'impiego di apparecchiature elettromedicali

Possiamo individuare le seguenti condizioni di rischio nell'utilizzo di apparecchi elettromedicali:

- la corrente elettrica che attraversa il corpo umano;

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 49

- funzionamento errato dell'apparecchio da cui consegue una scorretta somministrazione di sostanze.

Le situazioni più pericolose rimangono tuttavia gli errori umani perché imprevedibili e incontrollabili. Essi riconoscono diverse cause dovute principalmente a:

- utilizzo errato dell'apparecchio;
- annullamento di un allarme senza eliminazione dell'inconveniente;
- malfunzionamento non rilevato di parti dell'apparecchio che può essere di danno al paziente o portare a diagnosi errate.

Il rischio elettrico nell'impiego degli elettromedicali è determinato dal fatto che molti apparecchi entrano in contatto con il corpo umano superando le sue barriere fisiologiche: in questo modo la corrente elettrica diventa pericolosa a livelli considerevolmente più bassi di quelli previsti per le normali apparecchiature elettriche.

Di conseguenza l'impianto elettrico delle strutture sanitarie, a differenza di quello comune, deve possedere particolari caratteristiche quali l'equalizzazione del potenziale (per limitare le correnti di dispersione nel paziente) e l'alimentazione di sicurezza (fondamentale per la continuità del servizio).

RISCHI

FIBRILLAZIONE VENTRICOLARE è il più pericoloso effetto della corrente elettrica e si manifesta con correnti di media intensità.

MACROSHOCK e MICROSHOCK sono le condizioni tipiche di contatto con la tensione di rete:

- Macroshock: contatto mediante due punti esterni (la cute) e tale da produrre il passaggio di una frazione della corrente complessiva attraverso il cuore.
- Microshock: uno dei due collegamenti che chiudono il circuito elettrico è interno al corpo del soggetto: tutta la corrente raggiunge il cuore producendo una stimolazione diretta del muscolo cardiaco.

USTIONI



Sicurezza degli apparecchi elettromedicali e prevenzione degli incidenti: qualche accorgimento

In un ambiente elettricamente così difficile come quello sanitario il raggiungimento di elevati livelli di sicurezza comporta grande prudenza e grande diligenza da parte di tutti gli operatori.

Si elencano di seguito alcune indicazioni allo scopo di ridurre le situazioni di rischio imputabili direttamente ad uso improprio delle apparecchiature:



- prima di utilizzare l'apparecchiatura leggere attentamente il manuale d'uso ed ogni ulteriore documentazione annessa: il manuale è parte integrante dell'apparecchio e va tenuto sempre vicino allo stesso, in quanto contiene tutte le indicazioni prescritte dalle norme per le istruzioni d'uso degli apparecchi medicali;
- considerare il paziente molto vulnerabile alle correnti elettriche e ricordare che un apparecchio elettrico innocuo per un soggetto normale può risultare fatale se entra in contatto con il paziente;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 50

- prima di usare l'apparecchio, controllare che il voltaggio di rete sia lo stesso di quello impostato sull'apparecchio;
- evitare di entrare in contatto con masse metalliche o apparecchi elettrici mentre si tocca il paziente;
- indossare guanti in gomma per toccare, aggiustare i terminali degli elettrodi intracardiaci, nei morsetti di ingresso dell'apparecchio;
- non introdurre nell'area del paziente apparecchi elettrici non elettromedicali (computer, piccoli elettrodomestici, apparecchi per pulizia);
- ricordare che l'apparecchiatura non è scollegata dalla fonte d'alimentazione di rete fintanto che rimane collegata alla presa a muro;
- per scollegare il cavo di alimentazione dell'apparecchio dalla presa a muro afferrare la spina. Non tirare mai direttamente il cavo;
- consentire un'adeguata circolazione dell'aria intorno all'apparecchio per prevenire il surriscaldamento interno dello stesso: non collocare l'apparecchio su superfici (tappeti, coperte, ect...) o vicino a materiali (tende, drappaggi, ect...) che potrebbero ostruire i fori di ventilazione;
- controllare frequentemente lo stato di conservazione degli elettrodi e dei cavi paziente: elettrodi corrosi, cavi paziente danneggiati o screpolati possono provocare danni al paziente durante il trattamento e devono quindi essere sostituiti prontamente;
- la pulizia e cura quotidiana dell'apparecchiatura sono elementi fondamentali per garantire una lunga vita alla stessa. Dopo essersi assicurati di aver sconnesso l'apparecchiatura dalla rete, le varie parti possono essere facilmente pulite servendosi di una spugnetta inumidita con acqua saponata; provvedere quindi ad asciugare le varie parti con un panno pulito. Non usare alcool e solventi non idonei che possono rovinare le serigrafie e provocare un deterioramento precoce delle verniciature;
- se l'apparecchio:
 - è sottoposto a delle sollecitazioni meccaniche esterne (es. grave caduta), oppure ad un forte surriscaldamento, oppure ad una penetrazione accidentale di liquidi o di oggetti solidi,
 - presenta una qualsiasi alterazione nel funzionamento, come piccoli formicolii toccando le parti metalliche dello stesso,
 - evidenzia alcune sue parti spezzate, spostate o mancanti,
allora sospendere immediatamente l'uso dell'apparecchiatura e segnalare il tutto al personale tecnico per un accurato controllo;
- evitare di appoggiare oggetti sull'apparecchiatura;
- non toccare eventuali parti scoperte di cavi e applicatori mentre l'apparecchio è in funzione: esiste in questo caso il pericolo di ustioni;
- in caso di perdita di liquido dagli accumulatori è necessario prendere opportune cautele per evitare al liquido di disperdersi nell'ambiente e contattare subito il personale tecnico;
- se l'apparecchio resta inutilizzato per lunghi periodi è necessario far rimuovere preventivamente la batteria; per questa operazione rivolgersi a personale tecnico;
- fare attenzione alla gestione di particolari apparecchi, evitando in particolare di:
 - sovrapporre strumenti dotati di sonde, elettrodi o terminali delicati nel trasporto,

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 51

- utilizzare spazzole senza protezione terminale o detergenti enzimatici non approvati dal produttore per la pulizia degli endoscopi,
- appendere gli strumenti con ganci dotati di spigolature taglienti,
- avvolgere gli endoscopi in spire troppo strette,
- riporre le sonde ecografiche o le testine di trattamento al di fuori dei loro alloggiamenti con il cavo rivolto verso l'alto,
- posizionare sopra i monitor o sopra le tastiere barattoli di gel aperti o soluzioni infiammabili.

RISCHIO DA ESPOSIZIONE A LASER

Il raggio laser viene impiegato in sanità con diverse indicazioni (laser chirurgici, fotocoagulatori, fotodinamici, fisioterapici, cosmetici); il fascio viene generato attraverso un processo di amplificazione di un sistema atomico eccitato che costituisce il mezzo attivo (Anidride Carbonica, Neodimio-YAG, Argon, Diodi, Eccimeri, Olmio-YAG, He-Ne, ...).

Le sorgenti laser sono classificate in funzione del livello di esposizione massima ammissibile per l'occhio e per la pelle, sulla base della lunghezza d'onda espressa in nanometri (nm) o in micrometri (μm), essa determina il potere di assorbimento da parte dei tessuti.

Classificazione delle sorgenti laser

Classe 1 e 1M: laser che non costituiscono un pericolo anche se il fascio viene osservato in maniera diretta e prolungata;

Classe 2 e 2M: laser che costituiscono un pericolo in caso di osservazione del fascio prolungata e diretta, tuttavia nelle situazioni normali il riflesso palpebrale garantisce una sufficiente protezione;

Classe 3R e 3B: laser in cui l'osservanza diretta del fascio senza protezione oculare costituisce un pericolo, mentre non è pericolosa l'esposizione alle riflessioni diffuse;

Classe 4: laser che possono produrre danni agli occhi anche per radiazioni diffuse, nonché lesioni alla cute e ai tessuti interni e l'innescare di incendi di materiale infiammabile. Il loro uso richiede un'estrema cautela.


Rischi per gli operatori

Occhi: le lunghezze d'onda tra i 400 e 1.400 nm, vengono trasmesse attraverso l'occhio e focalizzate sulla retina che subisce un irradimento superiore di 100.000 volte l'irradimento che arriva alla cornea.

L'irradimento è pericoloso sia se diretto che riflesso da superfici piane o ruvide presenti nell'ambiente di utilizzo del laser.

La lesione da calore generato dal raggio dipende da vari elementi:

- potenza radiante totale che passa attraverso la pupilla,
- lunghezza d'onda del laser,
- durata dell'esposizione,
- dimensione dell'immagine formata.

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 52

Questi elementi condizionano l'entità del danno che quindi non è determinabile a priori ma che può arrivare alla perdita irreversibile della visione centrale.



Pelle: la pelle può tollerare un'esposizione al fascio laser superiore a quella dell'occhio. L'effetto biologico dell'irraggiamento della pelle può variare da un lieve eritema a ustioni cutanee, superficiali e profonde, la cui gravità sarà in rapporto, oltre che all'energia calorica incidente, al grado di pigmentazione. Laser di potenza notevolmente elevata possono danneggiare seriamente anche gli organi interni.

Fuoco e bruciature: i laser di classe 3B e 4 possono produrre energia sufficiente a incendiare materiali infiammabili particolarmente in ambienti con atmosfera ricca di ossigeno. Sono possibili incendi di tubi endotracheali, nastri adesivi, pomate e soluzioni preparatorie per chirurgia, disinfettanti a base non acquosa, combustione di gas endogeni come il metano nel tratto gastro-intestinale. Inoltre è utile evitare l'esposizione al laser della guaina dell'endoscopio flessibile a fibre ottiche in quanto la maggior parte di queste guaine sono infiammabili. Spugne, garze, tamponi, telini e lenzuola posti accanto al campo operatorio possono prendere fuoco e vanno quindi sempre imbevuti di soluzione salina o acqua sterile.

Fumi, elementi combustibili e vapori: nella maggior parte delle operazioni con laser di classe 3B e 4, la vaporizzazione del tessuto bersaglio, produce contaminanti aerei nocivi. Materiale analogo è generato nell'impiego di elettrobisturi.

Il sottoprodotto della combustione consiste per circa il 95% di vapore acqueo e per il 5% di "altre sostanze"; tra queste si è dimostrato poter rinvenire: HPV e altri virus sub-microbici, come provato dalla presenza del batteriofago Phi 174; frazioni di elementi cellulari; sostanze generate dalla combustione come benzene, monossido di carbonio, idrocarburi policiclici aromatici, L'esposizione ai fumi chirurgici è causa di lacrimazione e bruciore agli occhi, nausea, problemi respiratori, ricrescita virale (HPV); la loro rimozione dovrebbe essere attuata prevalentemente con i sistemi di aspirazione localizzata.

Agli operatori di qualsiasi qualifica che operano in ambienti dove si impiega il laser, sono state date indicazioni di comportamento per il controllo del rischio. Tali indicazioni sono riportate nei protocolli aziendali.

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <p>Pag. 53</p>
---	--	-----------------------------

III° PARTE

RISCHI RIFERITI AGLI UFFICI



PREMESSA

Si è portati a credere che le normative di sicurezza riguardino solamente le lavorazioni industriali e non interessino il lavoro di ufficio.

Le leggi di sicurezza invece si applicano anche nel settore terziario, negli uffici e negli enti pubblici e privati.

Attualmente, con la promulgazione del D.Lgs. 81/08, il problema della prevenzione negli uffici viene ribadito e riconfermato.

E' pure sensazione comune ritenere che gli incidenti e gli infortuni tra le pareti degli uffici costituiscano un problema di dimensioni ridotte rispetto ad altri ambiti, lavorativi ed extralavorativi.

Tale impressione, peraltro abbastanza generalizzata, risulta oltremodo pericolosa poiché distoglie da un corretto atteggiamento preventivo e di controllo dei rischi.


LE CAUSE DEGLI INCIDENTI

Per quanto possa sembrare inverosimile, ci sono innumerevoli occasioni d'infortunio negli uffici. Allo scopo di seguire un criterio sufficientemente comprensibile, pensiamo valga la pena di analizzare i rischi in funzione degli effetti che producono in mancanza di un corretto atteggiamento preventivo.

L'analisi dei rischi seguirà la seguente scaletta che, con buona approssimazione, corrisponde alla frequenza e gravità degli infortuni negli uffici:

1. *Cadute e scivolamenti.*
2. *Urti e schiacciamenti.*
3. *Ferite da punta e da taglio.*

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 54

4. Impianti elettrici (vedi rischio elettrico)

5. Sollevamento e trasporto.

6. Disordine.

Analizzeremo in seguito l'ambiente di lavoro in cui ognuno di noi presta la propria opera ed infine ci occuperemo delle altre aree nelle quali è possibile trovarsi durante la giornata lavorativa o nei momenti di pausa.

Ci preme comunque ricordare che, essendo sempre preferibile prevenire, piuttosto che risalire alle cause di un incidente per porvi rimedio per il futuro, è opportuno porre attenzione ai particolari, a prima vista poco importanti, piuttosto che maturare un atteggiamento di "falsa sicurezza" che poggi sulla considerazione: "tanto negli uffici non ci sono rischi, è inutile fasciarsi la testa per nulla!".

1. Cadute e scivolamenti

Cadute e scivolamenti sono le voci responsabili di circa la metà di tutti gli incidenti che avvengono negli uffici.

I dati statistici ci informano del fatto che la maggior parte degli scivolamenti e delle cadute avvengono in piano e non da una quota più alta.

Prima di occuparci delle condizioni tecniche ricordiamo gli aspetti emotivi, quelli psicologici, la stanchezza e l'umore che entrano prepotentemente in gioco e contribuiscono ad accentuare la gravità delle conseguenze.

L'elenco dei pericoli presenti nell'area di lavoro sono di seguito elencati:

- oggetti fissati al pavimento (colonnine per l'allacciamento elettrico e telefonico);
- prolunghe che sporgono dalla scrivania e che non sono fissate al pavimento;
- oggetti depositati a terra (borse, scatole,);
- pavimento scollato o deteriorato;
- oggetti scivolosi caduti sul pavimento (fogli di acetato, piccoli coperchi di plastica, floppy disk,);
- pavimento bagnato dall'acqua usata per le piante e i fiori;
- dislivelli del pavimento non segnalati;
- sedie rotte o usate in modo errato (su due gambe).

Sembra che il guaio maggiore, legato alle cadute ed agli scivolamenti, risieda nell'abitudine: gradualmente impariamo a "vivere" con le situazioni anomale ed a tenerle sotto controllo, tanto da riuscire a "schivarle" senza neanche pensarci più.


Impariamo a convivere con i pericoli presenti nel nostro ufficio; ne consegue la certezza che in fondo non esistono rischi di cui preoccuparsi: *fino a prova contraria*.

Un collega, entrando nel nostro ufficio, inciampa nel filo del telefono e potrebbe capitare a noi in un'altra occasione.

Evitare i rischi di scivolamenti e cadute significa:

- non lasciare oggetti sui pavimenti;
- assicurarsi che le colonnine portautenze siano sempre collocate sotto la scrivania o comunque in posizione di sicurezza;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	Rev.1
		Pag. 55

- controllare che le prolunghe ed il filo del telefono non costituiscano occasione d'inciampo;
- non spostarsi a spinta sulle sedie munite di ruote;
- evitare di indossare calzature che in qualche modo possano risultare pericolose, come ad esempio i tacchi a spillo;
- ricordarsi che la fretta è cattiva consigliera, quindi non correre;
- appoggiarsi sempre ai corrimani delle scale per essere pronti a stringere la presa nel caso di perdita di equilibrio;
- se si trasportano degli oggetti voluminosi ricordarsi che è tanto importante guardare avanti quanto dove si mettono i piedi;
- non salire in piedi sulle sedie;
- controllare che il pavimento si mantenga sempre in buono stato;
- verificare che le lamine di ottone o alluminio poste sulla soglia della porta siano sempre perfettamente aderenti al pavimento.

▪

2. Urti e schiacciamenti

I motivi per cui accadono questo tipo di incidenti sono ben noti a tutti e derivano soprattutto dal:

A. *Limitare gli spazi di movimento.*

B. *Usare procedure scorrette di lavoro.*

C. *Dimenticarsi dell'esistenza della forza di gravità.*

A. *Limitare gli spazi di movimento*

- lasciare aperte le ante degli armadi;
- lasciare aperti i cassetti della scrivania;
- fermarsi dietro ad una porta;
- lasciare fuori posto sedie, tavolini od altro;
- urtare contro mobili che presentano spigoli vivi;
- urtare le chiavi lasciate nella serratura dei cassetti;
- chiudere i cassetti o le ante degli armadi con un ginocchio o con il corpo.



B. *Usare procedure scorrette di lavoro*

- chiudere i cassetti afferrandoli per il bordo invece di impugnare la maniglia;
- chiudere o aprire le ante a scorrimento degli armadi afferrandole per il bordo invece di usare la maniglia;
- aprire e chiudere le finestre a scorrimento verticale esercitando pressione sul telaio;
- contrastare la chiusura automatica di cancelli o porte di ascensori infilando le mani;
- spostare mobili od oggetti voluminosi mantenendo le mani all'esterno;
- spostare macchine da scrivere od altre attrezzature afferrandole in modo errato;
- aprire più cassetti di un classificatore provocandone il ribaltamento.

C. *Dimenticarsi dell'esistenza delle forza di gravità*

- disporre gli oggetti pesanti nei ripiani alti degli armadi o sopra agli armadi;
- disporre oggetti pesanti sui balconi o sopra i classificatori;
- aprire violentemente cassetti privi della battuta di arresto;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.SS. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 56

- cadere da una posizione sopraelevata trascinandosi dietro un oggetto, anche piccolo;
- quadri non fissati correttamente alle pareti;
- armadi non ancorati al muro;
- oggetti od attrezzi in bilico (taglierine od altre attrezzature d'ufficio).

Rispetto agli "scivoloni" ed ai "ruzzoloni", gli urti e gli schiacciamenti sono più strettamente legati ai comportamenti personali e richiedono quindi una particolare sensibilità oltre che un'attenzione continua.

Se ad un comportamento poco attento uniamo stati d'animo negativi come il malumore, la depressione, l'ansia, lo stress, oppure stati fisici quali possono essere la stanchezza, il malore,, è facile prevedere comportamenti distratti, perdita di concentrazione e conseguente aumento esponenziale del rischio d'infortunio.

3. Ferite da punta e da taglio

Ci troviamo di fronte, anche in questo caso, alle solite cause:

A. Condizioni tecniche di pericolo.

B. Azioni pericolose.

A. Condizioni tecniche di pericolo

Possono essere riscontrate in ambienti, mobili, macchine, attrezzature e materiali:

- porte a vetri e finestre non di sicurezza;
- mobili metallici con spigoli vivi e taglienti (armadi, scrivanie, cassetti, tavoli per macchine da scrivere);
- taglierine con lama non protetta;
- altri oggetti in vetro (posacenere, vasi, vetri dei quadri);
- forbici e tagliacarte appuntiti;
- puntine da disegno, spilli, lamette da barba, temperini o coltelli;
- chiodi o viti sporgenti (dal muro, dalle porte, dalle sedie,);
- lattine di bibite o bottigliette.
-


B. Azioni pericolose

Le azioni pericolose riguardano l'utilizzo degli ambienti, delle macchine delle attrezzature e dei materiali.

Ad evitare rischi di incidente sono sufficienti alcune piccole precauzioni:

- controllare che non vi siano chiodi o viti sporgenti dagli infissi delle porte o dai mobili;
- eliminare puntine da disegno, spilli, lamette, coltelli, temperini;
- non riporre alla rinfusa oggetti appuntiti nei cassetti della scrivania;
- controllare che la taglierina sia fornita del dispositivo di protezione della lama;
- dotarsi di forbici e tagliacarte con le punte arrotondate;
- forbici e tagliacarte devono essere riposti nella loro custodia e non devono essere collocate nel contenitore delle penne e delle matite;
- collocare gli oggetti in vetro in posizione di sicurezza ad evitare che cadano;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 57

- non raccogliere con le mani nude eventuali frammenti di vetro;
- non gettare i frammenti di vetro nel cestino dei rifiuti ma avvolgerli con abbondante carta, infilarli in una scatola di cartone, segnalarne il contenuto e depositare la scatola vicino al cestino;
- evitare di chiudere a chiave le porte in vetro; qualche vostro collega, non aspettandosi alcuna resistenza da parte della porta potrebbe finire con il corpo contro il vetro;
- non inumidire con le labbra i bordi delle buste allo scopo di chiuderle;
- maneggiare i fogli di carta prendendoli per gli angoli e non per i lati;
- fare sostituire celermente qualsiasi vetro di porte, finestre, scrivanie, rotto o solamente scheggiato;
- proteggere i bordi vivi e taglienti con strisce di gomma o plastica;
- non infilare le mani all'interno di fotocopiatrici, macchine da scrivere,

4. impianti elettrici (vedi rischio elettrico)

5. Sollevamento e trasporto

Accade alle volte di dover movimentare oggetti pesanti o solo voluminosi: trasportare, spingere, tirare, sollevare, spostare sono i verbi che ci interessano.

Le ragioni degli infortuni legati al sollevamento ed al trasporto sono imputabili a scarse conoscenze delle operazioni che si intendono svolgere, alla poca dimestichezza con il maneggio dei carichi, allo scarso allenamento.

Le conseguenze per polsi, ginocchia, caviglie, gomiti ed articolazioni varie sono facilmente immaginabili; se poi ci va di mezzo la spina dorsale sono dolori.



Alcuni pensano che non è il caso di metterla giù tanto dura se ad esempio si tratta di un oggetto relativamente pesante, poniamo 10/15 Kg.; affermano che non è possibile chiamare gli incaricati per simili sciocchezze.

Eppure val la pena di ripensarci perché se da un lato deve essere valutato il peso, dall'altro occorre considerarne le dimensioni d'ingombro, poi è necessario valutare da dove l'oggetto deve essere rimosso e dove deve essere collocato (posizioni sopraelevate, luoghi angusti,

Allo scopo di evitare danni fisici alle articolazioni o alla spina dorsale, questi sono alcuni salutarissimi accorgimenti:

- mantenere la visuale libera in ogni momento, specialmente sulle scale;
- utilizzare scale portatili a norma;
- verificare sempre in anticipo che lungo il percorso ci sia lo spazio sufficiente per il passaggio (spigoli, mobili, altezza delle porte);
- controllare accuratamente che non ci siano oggetti a terra che possano costituire occasione d'inciampo o di scivolamento;
- fare uso di attrezzatura specifica: carrelli, cinghie);
- usare protezioni personali in caso di oggetti dai bordi taglienti;
- sollevare i carichi piegando le ginocchia e mantenendo schiena e testa dritta, gambe larghe, piedi rivolti verso la direzione del movimento;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 58

- assicurarsi di aver afferrato saldamente l'oggetto e sollevarlo applicando una forza progressiva evitando il sollevamento a strappo che può richiedere dispendi doppi di energie;
- tenere l'oggetto il più possibile in mezzo ai piedi;
- per nessun motivo torcere il busto durante il sollevamento;
- tenere il carico il più vicino possibile al corpo.

6. Disordine

"Un posto per ogni cosa ed ogni cosa al suo posto"

Nel nostro manuale troviamo questo argomento posizionato in fondo al capitolo che analizza le cause d'infortunio; nella realtà lavorativa la sua collocazione è sicuramente diversa poiché il disordine è la probabile causa scatenante di un numero elevatissimo di incidenti.

Il disordine indica:

- . confusione;
- . disorganizzazione;
- . mancanza di programmazione;
- . impossibilità di agire celermente;
- . situazione che sfugge al controllo;
- . necessità di muoversi per tentativi;
- . superficialità di comportamenti;
- . dubbi sulla professionalità;
- . dubbi sulle capacità di auto responsabilizzazione.

La mancanza di ordine contrasta con i principi di efficienza e prevenzione dei rischi. Il buon ordine e la pulizia non costituiscono dunque un "optional" e tanto meno una mania, sono il segnale di un atteggiamento corretto e sensibile nei confronti dei pericoli insiti nel contesto lavorativo.

Riassumendo:


- . *chiudere cassetti ed armadi quando si esce dall'ufficio;*
- . *riporre gli attrezzi e gli oggetti dopo averli utilizzati;*
- . *eliminare tutto quello che non serve od indirizzarlo all'archivio;*
- . *analizzare, periodicamente, l'ambiente di lavoro per scoprire metodi atti a migliorare l'ordine e la disposizione delle cose.*

L'AMBIENTE

L'adattamento all'ambiente di lavoro riveste un'importanza rilevante; a favorire o penalizzare tale adattamento vi sono un insieme di fattori che devono essere considerati in quanto contribuiscono, spesso in maniera rilevante, a creare le condizioni per il verificarsi di eventi violenti.

Tra i vari metodi esistenti per analizzare l'ambiente di lavoro ne abbiamo scelto uno che a nostro avviso ha la caratteristica di essere chiaro e comprensibile e quindi adatto alle nostre necessità.

Il metodo scelto permette di suddividere in quattro gruppi gli elementi che compongono l'ambiente:

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 59

- a. il primo gruppo raccoglie i fattori che sono presenti dove, per gran parte del suo tempo, l'uomo vive (casa, ufficio); ci riferiamo alla temperatura, umidità, ventilazione, rumore, luce;
- b. il secondo gruppo è composto di quegli elementi che si trovano un pò dappertutto ma in special modo negli ambienti di lavoro industriale; si tratta di polveri, gas, fumi, vapori;
- c. il terzo gruppo comprende un fattore soltanto: la fatica fisica;
- d. nel quarto ed ultimo gruppo troviamo gli elementi componenti la fatica "industriale": monotonia, ritmi eccessivi, ripetitività, saturazione dei tempi, posizioni disagiati, responsabilità, frustrazione, ansia.

Senza voler fare un discorso riduttivo, crediamo che i fattori più importanti, presenti nel lavoro d'ufficio, siano quelli appartenenti al primo ed al quarto gruppo.

Ciò non significa negare la presenza degli elementi che compongono il secondo e il terzo gruppo.
 Incominciando dal primo gruppo di fattori troviamo:

- . luce
- . rumore
- . microclima
- . temperatura
- . umidità
- . ventilazione

Cattiva illuminazione significa luce insufficiente, abbagliante, mal disposta, mal diretta ed è responsabile di incidere in maniera rilevante sugli infortuni.

Che cosa occorre verificare:

- . la dimensione dell'oggetto che si fissa;
- . la sua distanza;
- . la nitidezza dei contorni;
- . il contrasto tra l'oggetto e lo sfondo;
- . l'illuminazione generale o di fondo rispetto alla illuminazione specifica del posto di lavoro.



Il rumore, in genere, non costituisce un problema nella maggioranza degli uffici, o almeno così si pensa.

Ma se l'onda di pressione (decibel) è spesso contenuta, non sempre si può dire la stessa cosa per la frequenza e cioè il numero di vibrazioni emesse.

Rumori modesti ma con frequenze elevatissime contribuiscono ad affaticare le persone dal punto di vista mentale producendo, nei casi più gravi, vari disturbi derivanti dallo stato ansioso ed aumentando il rischio di incidenti.

Il microclima è un altro fattore del primo gruppo estremamente importante ed è sicuramente legato al tipo di impegno, fisico e mentale che si è chiamati a fornire.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

 	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 60

In una situazione normale, il corpo umano mantiene facilmente la propria temperatura senza dover ricorrere a risorse particolari.

Se l'organismo viene sottoposto ad uno sforzo o se vi è eccesso di calore nell'ambiente, entra in gioco il meccanismo di termoregolazione che attraverso la sudorazione ricerca l'equilibrio perduto. Tale equilibrio, che si ottiene appunto attraverso la sudorazione, viene raggiunto tanto più facilmente quanto minore è l'umidità e quanto maggiore è la ventilazione, entro certi limiti naturalmente.

Il microclima, qualora non corrisponda alle esigenze dell'organismo umano, può produrre anche effetti infortunistici (sindrome dell'edificio malato).

Gli elementi che compongono il quarto gruppo dei fattori ambientali sono elencati di seguito:

- . *posizioni disagiati*;
- . *monotonia, ripetitività*;
- . *ritmi eccessivi*;
- . *saturatione dei tempi*;
- . *ansia, frustrazioni*.

Nella voce "posizioni disagiati" si possono tranquillamente ricondurre le posizioni statiche tipiche di chi lavora molte ore senza cambiare posizione.

Può sembrare strano a chi non lavora seduto per otto ore ma il lavoro muscolare statico, cioè la contrazione continua di un gruppo di muscoli, sempre quelli, fa comparire la fatica molto più rapidamente di un lavoro dinamico.

Alla fatica fisica si aggiunge la fatica psicologica producendo spesso stati d'ansia, perdita di concentrazione ed altro.

Ovviare a questi inconvenienti è possibile a patto di poter cambiare, con una certa frequenza, la posizione statica.

Sarà perciò utile alzarsi dalla scrivania ogni tanto e distribuire con ocultezza le pause fisiologiche.

Ripetitività, monotonia, ritmi eccessivi, saturatione dei tempi producono effetti stancanti soprattutto di carattere psicologico e possono contribuire ad aumentare il rischio da stress lavoro correlato.

Vi sono sicuramente dei casi limite che richiedono un intervento aziendale di modifica delle mansioni, dei compiti e soprattutto degli obiettivi e dei mezzi necessari a raggiungerli; molte situazioni dipendono però direttamente da noi.


Intervenire significa:

- . *non separare mai il pensiero dall'esecuzione*;
- . *non chiudersi in un angolo ma partecipare*;
- . *finalizzare il proprio comportamento alle esigenze sia di apprendimento, sia di rendimento*;
- . *distribuire le pause in modo "intelligente"*.

Infine l'ansia e le frustrazioni.

Ognuno di noi ha di sè, frequentemente, una valutazione superiore rispetto a quella degli altri nei suoi confronti.

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 61

In certi casi ed in presenza della difficoltà di soddisfare le proprie attese personali, si possono ingenerare fasi di frustrazione ed ansia.

La medicina consiste nel non abbandonarsi al cosiddetto "adattamento passivo" ma di cercare una proficua integrazione tra i propri obiettivi e quelli dell'azienda.

SERVIZI

La giornata si snoda in ambienti anche diversi dal proprio ufficio.

Possiamo citare, le sale riunioni, gli archivi, gli uffici dei colleghi e dei superiori.

Per queste aree valgono gli stessi suggerimenti e necessitano le stesse attenzioni che ci sono richieste nel nostro posto di lavoro.

LAVORO AL VIDEOTERMINALE

Il D.Lgs 81/08, impone di considerare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori derivanti dall'uso di attrezzature munite di videoterminale (VDT).

Numerosi studi hanno evidenziato che i principali problemi legati all'uso del VDT possono essere *la fatica visiva, i disturbi muscolo-scheletrici e lo stress.*

Nessuna rilevanza viene riconosciuta alle radiazioni emesse dal VDT, ionizzanti o non ionizzanti, che si mantengono al di sotto dei livelli già accertati per qualsiasi ambiente esterno.

LA FATICA VISIVA

Si può manifestare sottoforma di astenopia (insieme di sintomi quali: bruciore, lacrimazione, secchezza, senso di corpo estraneo, fastidio alla luce, visione sdoppiata e sfocata); visione di aloni colorati e deficit nell'efficienza della visione binoculare; questi disturbi sono direttamente correlati sia col numero delle ore lavorate al giorno, sia al tempo trascorso dinanzi al VDT, regrediscono tutti con il riposo.


Le condizioni ambientali che intensificano la comparsa dei sintomi da affaticamento visivo sono:

- *condizioni di scarsa o cattiva illuminazione ambientale, naturale o artificiale;*
- *presenza di sostanze irritanti congiuntivali tipo formaldeide (sprigionata dai mobili, specie se di recente acquisizione) e fumo di sigarette;*
- *bassa umidità relativa, specie nella stagione invernale con scarsa attenzione ai sistemi di umidificazione ambientale.*

DISTURBI MUSCOLO-SCHELETRICI

Le parti del corpo principalmente interessate sono la nuca ed il dorso. I disturbi lamentati sono essenzialmente contratture e tensioni muscolari dovute ad assenza o cattivo uso di adeguato supporto dello schienale, digitazione a ritmi sostenuti e disergonomia del posto di lavoro. Altro

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 62

effetto del mantenimento prolungato della posizione seduta, è il sovraccarico funzionale del ritorno venoso agli arti inferiori, al quale si ovvia con frequenti movimenti.

Il contenimento dei disagi derivanti da un posto di lavoro munito di VDT, si avvale di *misure tecniche, organizzative e comportamentali dell'operatore.*

MISURE TECNICHE

Si riferiscono ai requisiti ergonomici ai quali devono rispondere gli arredi dell'ambiente di lavoro quali la dimensione dei tavoli, le caratteristiche di sicurezza e di adattabilità dei sedili, la regolabilità degli schermi, la disponibilità di accessori (portadocumenti, poggiapiedi, lampada da tavolo, supporto porta-monitor, ...); nonché le dimensioni della stanza, le condizioni illuminotecniche.

Tali misure sono realizzabili in fase di predisposizione degli ambienti di lavoro o nelle fasi decisionali per l'acquisto di forniture per uffici.

MISURE ORGANIZZATIVE

Il rapporto fra posto di lavoro e ambiente per VDT è condizionato principalmente da problemi di corretta illuminazione. Si hanno condizioni sfavorevoli di illuminazione con abbagliamenti diretti e riflessi o per contrasti eccessivi e cioè quando:

- *mancano schermature alle finestre e alle fonti di luce artificiale,*
- *il monitor è disposto con la finestra di fronte o di spalle,*
- *si usano arredi con superfici lucide e/o bianche e/o nere,*
- *le pareti sono troppo chiare o troppo scure.*

Un ambiente è adeguato per il lavoro al VDT quando:


- *gli schermi sono ortogonali rispetto alle finestre*
- *le finestre sono schermate (con tende, veneziane, ...),*
- *l'illuminazione generale è sufficiente ma contenuta,*
- *le luci artificiali sono schermate, in buono stato di manutenzione, adeguatamente collocate (come per finestre) modulabili,*
- *le pareti sono tinteggiate in colore chiaro, non bianco e non riflettente,*
- *lo spazio di lavoro al VDT consente all'operatore di alzarsi agevolmente dal sedile e transitare lateralmente al tavolo.*

MISURE COMPORTAMENTALI

L'operatore addetto al VDT potrà migliorare la sua posizione di lavoro prestando attenzione a:

- Schermo*
- ◇ regolare il monitor a circa 50-70 cm. di distanza dagli occhi,
 - ◇ regolarlo in altezza in modo che sia un po' più basso dell'altezza degli occhi,
 - ◇ inclinarlo per eliminare alcuni riflessi,
 - ◇ utilizzare le opzioni di colore e le regolazioni della luminosità e del contrasto per ottenere le tonalità ed i contrasti più graditi;

Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	Rev.1
		Pag. 63


Finestre ◇ regolare le veneziane in modo da controllare la luce naturale;

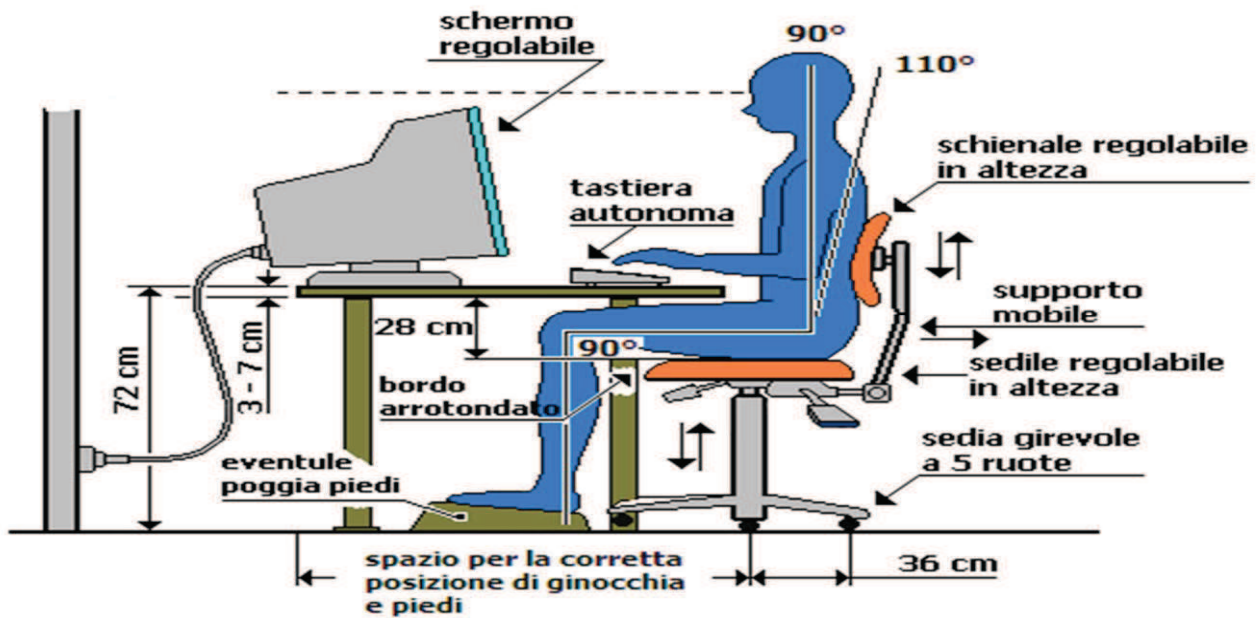
Sedile ◇ regolarlo ad un'altezza tale da consentire il mantenimento delle gambe a 90° e i piedi ben appoggiati sul pavimento,
◇ se è troppo alto procurarsi un poggiatesta,
◇ il supporto lombare va posizionato in modo da sostenere l'intera zona lombare, a livello giro-vita,
◇ evitare di tenerlo inclinato in avanti e comunque di lavorare a lungo col tronco flesso;

Piano di lavoro ◇ lasciare tra la tastiera e il bordo anteriore del tavolo uno spazio per appoggiare gli avambracci,
◇ durante la digitazione mantenere il più possibile gli avambracci appoggiati,
◇ sistemare davanti a sè, di volta in volta, gli oggetti (monitor, leggio, documenti, ...) che richiedono maggiore attenzione visiva,
◇ verificare che sui documenti vi sia sufficiente illuminazione eventualmente ricorrendo alle lampade da tavolo.


Suggerimenti più generali sono:

- *contenere il tono della voce per non disturbare l'attenzione,*
- *provvedere all'umidificazione del locale,*
- *non fumare nell'ufficio,*
- *fare pausa per alcuni minuti durante lo svolgimento di lavori che richiedono forte attenzione e concentrazione o per i lavori più ripetitivi e monotoni,*
- *durante le pause evitare altre attività che impegnano la vista ed evitare di rimanere seduti.*

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA Servizio di Prevenzione e Protezione: Responsabile: Dott. Paolo Menna</p>	<p>Rev.1</p> <p>Pag. 64</p>
---	---	-----------------------------



Servizio Prevenzione e Protezione- Azienda ULSS2 della Marca Trevigiana

	<p>Regione Veneto - Azienda U.L.S.S. n°2 Unità operativa di staff della direzione generale INFORMATIVA SUI RISCHI DELL'AZIENDA <i>Servizio di Prevenzione e Protezione:</i> <i>Responsabile: Dott. Paolo Menna</i></p>	<p>Rev.1</p> <hr/> <p>Pag. 65</p>
---	---	-----------------------------------

“Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)”

INDICE

- Premessa
- 1. Campo di applicazione
- 2. Scopo
- 3. Documenti di riferimento
- 4. Definizioni e abbreviazioni
- 5. Modalità operative
- 6. Revisioni
- 7. Allegati

Redazione	Servizio Prevenzione e Protezione
Verifica Tecnica	Michelangelo Salemi – Direttore del Dipartimento di Direzione Medica – Pieve di Soligo Marco Cadamuro Morgante – Direttore del Dipartimento di Direzione Medica – Asolo Stefano Formentini – Direttore del Dipartimento di Direzione medica – Treviso Stefano De Rui- Direttore Dipartimento Prevenzione Maurizio Sforzi - Direttore Distretto Socio Sanitario Treviso Sud Direzione Distretto Socio Sanitario Treviso Nord Simone Tasso - Direttore Distretto Socio Sanitario Asolo Piera Bonato - Direttore Distretto Socio Sanitario Pieve di Soligo
Approvazione	Stefano Formentini - Direttore Sanitario Roberto Rigoli – Direttore Servizi Socio Sanitari

Il presente documento è di proprietà dell'Azienda U.L.S.S. 2 Marca Trevigiana e può essere riprodotto o consegnato a terzi previa autorizzazione del Direttore Generale. I trasgressori saranno sanzionati secondo quanto previsto dalle Leggi vigenti in materia. Tutte le copie carta sono ritenute di lavoro per le quali non si garantisce l'aggiornamento. Le copie aggiornate sono su rete intranet.

PREMESSA

Le indicazioni contenute nella presente procedura con i relativi aggiornamenti, rappresentano un valido strumento, in tutta la fase pandemica per contenere il rischio di trasmissione del virus e di diffusione delle varianti al fine di ridurre anche l'impatto sui servizi socio-sanitari, assicurando il mantenimento di standard essenziali per l'assistenza. Il contesto e le necessità attuali della gestione della pandemia da SARS CoV-2 in Italia ha coinvolto gli operatori sanitari sensibilizzandoli sull'importanza del rispetto rigoroso e sistemico delle disposizioni ministeriali e dell'uso corretto dei Dispositivi di Protezione Individuali (Dpi). In tal senso si richiamano tutti gli operatori sanitari alla sensibilizzazione al fine di adottare sempre, laddove previste, le adeguate misure di protezione in base alla tipologia e livello di esposizione al rischio professionale specifico.

Si evidenzia inoltre, che i DPI devono essere considerati come una misura efficace di protezione dell'operatore sanitario solo se inseriti all'interno di un più ampio insieme di interventi che comprenda controlli amministrativi e procedurali, ambientali, organizzativi e tecnici nel contesto assistenziale sanitario. Si sottolinea infine che le indicazioni fornite nella presente procedura potrebbero essere ulteriormente e tempestivamente modificate in base ad eventuali nuove conoscenze scientifiche relative all'andamento epidemiologico e all'evoluzione/mutazione del virus SARS-CoV-2 che comporti un diverso livello di rischio per gli operatori sanitari.

Per aggiornamenti sull'andamento epidemiologico consultare il sito:

<http://www.salute.gov.it/portale/home.html>

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica all'interno dell'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana per l'utilizzo corretto e razionale dei dispositivi di protezione individuale contro l'infezione da SARS-CoV-2 in tutte le attività sanitarie e socio sanitarie per gli operatori sanitari che assistono persone sospette/accertate da SARS-CoV-2.

Le indicazioni che seguono si riferiscono ad attività per le quali si è ritenuto, previa condivisione con la direzione strategica, dettagliare le modalità di protezione ritenute adeguate per gli operatori. Molte altre attività non descritte specificatamente si sovrappongono a quanto schematizzato per analogia di rischio.

2. SCOPO

Lo scopo della presente Procedura è quello di fornire le indicazioni sull'utilizzo dei DPI al fine di consentire il contenimento della trasmissione del virus SARS-CoV-2 anche alla luce delle più aggiornate conoscenze scientifiche fornite da documenti Regionali, dalle indicazioni del Centres for Disease Control and Prevention, dall'Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Salute. Rispetto alle precedenti edizioni, questa revisione è stata strutturata con l'obiettivo di semplificare le indicazioni operative al fine di renderle maggiormente contestualizzabili alle varie professionalità ed attività presenti in azienda.

I soggetti maggiormente a rischio d'infezione da tale virus sono sempre coloro che operano a stretto contatto con paziente/utenti affetti da SARS-CoV-2, in primis quindi gli operatori sanitari impegnati in assistenza diretta a tali casi, il personale di laboratorio addetto alla manipolazione di campioni biologici e il personale che lavora nei vari contesti sanitari per un lungo periodo. Pertanto, tutti gli operatori sanitari devono utilizzare rigorosamente i DPI, i dispositivi medici prescritti, l'igiene delle mani, il distanziamento fisico e le altre precauzioni secondo la valutazione del rischio, indipendentemente dallo stato di vaccinazione e dall'adesione ad eventuali programmi di screening dell'infezione.

Per aggiornamenti sui rapporti dell'Istituto Superiore di Sanità consultare il sito:

[Rapporti ISS COVID-19 - ISS](#)

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Circolare Ministero della Salute 0005443-22/02/2020-DGPRES-DGPRES-P – COVID “Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019 COVID- 19” – World Health Organization, 27 February 2020
- CIRCOLARE del Ministero della Salute Emergenza COVID-19, 30/04/2020: attività di monitoraggio del rischio sanitario connesse al passaggio dalla fase 1 alla fase 2A di cui all'allegato 10 del DPCM 26/4/2020
- CIRCOLARE del Ministero della Salute Emergenza COVID-19, 31/03/2020: indicazioni per gravida-partorientente, puerpera, neonato e allattamento
- Rapporto ISS COVID-19 del 28 Marzo 2020 rev.n° 2/2020- Indicazioni ad interim per un utilizzo razionale delle protezioni per infezione da SARS-Cov-2 nelle attività sanitarie e sociosanitarie (assistenza a soggetti affetti da covid-19) nell'attuale scenario emergenziale SARS-Cov-2
- Rapporto ISS COVID-19 n°2/2020 rev.: Indicazioni ad interim per l'utilizzo razionale delle protezioni da infezione SARS-CoV-2 nelle attività sanitarie e sociosanitarie (assistenza a soggetti affetti da COVID-19) nell'attuale scenario emergenziale SARS- CoV-2
- Ordinanza Regione Veneto n°46 del 4 maggio 2020
- Linee di indirizzo Regione Veneto per la riapertura delle attività sanitarie- Fase 2 Covid-19- “La gestione degli accessi in Ospedale”, prot. n° 196849 del 19 maggio 2020
- Emergenza Covid-19 fase 3 - Procedura regionale Nuovo Coronavirus (SARS-CoV-2) rev.04 del 23/07/2020
- Infection prevention and control of epidemic-and pandemic-prone acute respiratory infections in health care - WHO Guidelines 2014
- Considerations for Covering N95s to Extend Use Posted on June 16, 2020 by Jeffrey Powell, MS; Jonisha Pollard, MS, CPE; Dana Rottach, PhD; and Edward Sinkule, PhD, MPH, FACSM
- Indicazioni ad interim per la sanificazione degli ambienti interni nel contesto sanitario e assistenziale per prevenire la trasmissione di SARS-CoV 2. Versione del 7 luglio 2020.
- European Centre for Disease Prevention and Control “Infection, prevention and control and preparedness for COVID-19 in healthcare settings” – 06 ottobre 2020;
- OMS “Technical specifications of personal protective equipment for COVID-19” – 13 novembre 2020;
- Circolare 705 del Ministero della Salute del 8 Gennaio 2021.
- Gruppo di lavoro ISS Prevenzione e controllo delle Infezioni. Indicazioni ad interim sulle misure di prevenzione e controllo delle infezioni da SARS-CoV-2 in tema di varianti e vaccinazione anti COVID-19. Versione del 13 marzo 2021. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2020 (Rapporto ISS COVID-19 n. 4/ 2021).
- DECRETO-LEGGE 1° aprile 2021, n. 44. Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici.
- Agrimi U, Bertinato L, Brambilla G, Minelli G, Settimo G, Brusaferrò S, Brusco A, D'Amario S, Boccuni F, Rondinone BM, Tomao P, Vonesch N, Iavicoli S, Di Leone G, De Nitto S, Napolano F, Rizzo L, Lagravinese D, Cornaggia N, Savi S, Russo F. Attivazione di un piano mirato di prevenzione, sulle misure anti contagio e sulla gestione dei focolai di infezione da COVID-19 negli impianti di macellazione e sezionamento: nota metodologica ad interim. Versione dell'8 aprile 2021. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2021 (Rapporto ISS COVID-19 n. 8/ 2021).

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

- DPI: Dispositivi di protezione individuale, qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal lavoratore allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante il lavoro, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo.

- Camice monouso: dispositivo di protezione individuale che a seconda dell'esposizione al rischio verrà utilizzato: idrorepellente, impermeabile (al tronco e avambracci) oppure in materiale leggero.
- FFP2 e FFP3: "*filtering face piece*" maschera facciale filtrante.

5. MODALITA' OPERATIVE

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Ricordiamo che le misure generali di prevenzione che tutti gli operatori devono adottare per la mitigazione del rischio sono fattori di protezione "chiave" sia nei contesti sanitari sia di comunità. Le più efficaci misure di prevenzione da includere sono:

- praticare frequentemente l'igiene delle mani con acqua e sapone e/o con soluzioni/gel a base alcolica;
- preferire l'utilizzo di soluzioni/gel a base alcolica, in modo da consentire l'igiene delle mani al letto del paziente in tutti i momenti raccomandati (prima e dopo il contatto, prima di manovre asettiche, dopo il contatto con liquidi biologici, dopo il contatto con le superfici in vicinanza del paziente);
- evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca con le mani;
- tossire o starnutire all'interno del gomito con il braccio piegato o in un fazzoletto, preferibilmente monouso, che poi deve essere immediatamente eliminato;
- fornire e far indossare la mascherina chirurgica al paziente/utente con sintomi respiratori (se le condizioni cliniche lo consentono) ed educarlo alla corretta igiene delle mani dopo avere rimosso ed eliminato la mascherina;
- evitare contatti ravvicinati mantenendo la distanza di almeno un metro dalle altre persone, in particolare con quelle con sintomi respiratori.
- prevedere la sistematica sanificazione e aereazione degli ambienti;
- sostituire la divisa di lavoro al termine di ogni turno di servizio.

Nello specifico è consigliato:

1) *Igiene delle mani.*

L'igiene delle mani risulta essere la misura principale di prevenzione per contenere la trasmissione del virus SARS CoV-2. Secondo le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, in questa specifica situazione, va privilegiato l'utilizzo della soluzione idroalcolica attraverso la frizione manuale che deve durare tra 20 e 30 secondi.

L'Azienda ULSS 2 ha implementato la presenza di distributori di soluzione idroalcolica agli ingressi delle strutture sanitarie, nelle percorrenze maggiormente frequentate e nei servizi territoriali al fine di facilitare l'adozione della misura preventiva anche da parte dell'utenza esterna.

2) *Distanze di sicurezza*

La distanza di almeno 1 metro risulta essere indicata, in particolare tra le persone che presentano sintomi respiratori, tosse, raffreddore, starnuti, quale misura di precauzione da adottare in tutti gli ambienti. Detta misura, rientra quindi anche tra quelle da attuare negli spazi comuni come le sale d'attesa che include l'adozione anche di altre azioni come: mantenimento dell'alternanza tra i posti a sedere (uno occupato e uno /due a fianco liberi); consentire la presenza di un unico accompagnatore, ove strettamente necessario; limitare la permanenza nei locali solo per il tempo minimo necessario; programmare gli accessi prevedendo adeguati intervalli di tempo.

3) *Uso della mascherina chirurgica*

Il personale sanitario è incaricato di far indossare correttamente e far mantenere la mascherina chirurgica destinata agli utenti esterni. Per i pazienti degenti presso tutte le UU.OO. aziendali è indicato l'utilizzo della mascherina chirurgica, laddove tollerata, per il maggior tempo possibile o quantomeno nelle situazioni di vicinanza ad altri pazienti o al personale; se il paziente non riesce a mantenere indossata correttamente la mascherina chirurgica, l'operatore può utilizzare il facciale filtrante FFP2. Per gli operatori sanitari, ed in generale per tutto il personale, la maschera chirurgica è indicata in tutte quelle situazioni che non

richiedono l'uso di specifiche protezioni respiratorie (DPI). **Le indicazioni per un corretto posizionamento sono le seguenti:**

1. Procedere con l'igiene delle mani con soluzione idroalcolica;
2. Aprire la fisarmonica della mascherina;
3. Modellare il ferretto/nasello;
4. Posizionarla sul viso coprendone naso e bocca;
5. Stringere il nasello per renderla aderente al viso;
6. Se presenti i lacci vanno entrambi allacciati dietro alla testa per garantire la migliore copertura di naso e bocca;
7. Sostituire se bagnata o contaminata

Alle misure di prevenzione di cui sopra si associano **le misure di protezione**, necessarie per gli operatori sanitari esposti al rischio, al fine di preservare sé stessi e prevenire la trasmissione del virus in ambito sanitario e sociosanitario.

Le precauzioni includono le modalità relative all'uso corretto dei DPI, alla vestizione/svestizione ed eliminazione degli stessi in appositi contenitori sia in contesto ospedaliero che territoriale, tenendo presente che alla luce delle attuali conoscenze, le principali modalità di trasmissione da SARS-CoV-2 sono attraverso *droplet e per contatto*, ad eccezione di specifiche manovre e procedure a rischio di generare aerosol per le quali è raccomandato l'uso di precauzioni *airborne* (trasmissione aerogena).

Di seguito si riportano brevemente le indicazioni dei dispositivi di protezione individuale da utilizzare nello specifico contesto.

CAMICE MONOUSO

Per la gestione del paziente sospetto e/o con diagnosi certa da SARS-CoV-2 è indicato l'uso di:

- **Camici monouso** (idrorepellenti/impermeabili e/o in TNT) certificati per rischio biologico.

FACCIALE FILTRANTE (FFP2-3)

Durante l'attività di assistenza di paziente sospetto e/o con diagnosi certa da SARS-CoV-2 o durante lo svolgimento di attività con tempi superiori ai 15 minuti e a distanza inferiori al metro, deve essere utilizzato il facciale filtrante (FFP2 o FFP3), considerato DPI di terza categoria. I facciali attualmente disponibili in azienda possono essere utilizzati per **massimo 4/6 ore di lavoro**, fatto salvo alcune situazioni per le quali è richiesta la loro sostituzione a prescindere dal tempo di utilizzo, tra cui:

- rottura del dispositivo anche in una sola delle sue parti (es. elastico rotto),
- umidificazione della porzione filtrante (questa caratteristica dipende dalla durata del posizionamento e dalla tipologia di attività svolta)
- contaminazione visibile (es. materiale biologico visibile sulla superficie del facciale filtrante).

È altresì importante che il facciale filtrante sia indossato correttamente e non vi sia un uso scorretto, (vedi allegato 1 e allegato 2).

OCCHIALI/VISIERA

Sono dispositivi di protezione degli occhi e del volto. Essi rappresentano un'importante barriera di protezione in quanto la trasmissione del virus SARS-CoV-2 può avvenire anche attraverso la mucosa congiuntivale perciò tali misure di protezione non sono secondarie rispetto alla protezione delle vie respiratorie. Tutti gli occhiali e le visiere DPI in uso presso la nostra Azienda sono riutilizzabili e quindi, dopo l'utilizzo, si deve procedere alla loro sanificazione.

GUANTI

Sono dispositivi di protezione delle mani. Essi sono sia dispositivi medici che di protezione individuale e rappresentano un'efficace barriera di protezione da contatto. Si predilige l'uso dei guanti in vinile e/o nitrile. Entrambi sono DPI certificati per il rischio biologico (vinile) e per il rischio chimico (nitrile). **Ad ogni cambio paziente è obbligatorio rimuovere i guanti e praticare l'igiene delle mani.**

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

Oltre a utilizzare i DPI adeguati e sopra elencati è necessario che quelli monouso vengano smaltiti in modo corretto e in appropriati contenitori per i rifiuti speciali, effettuando l'igiene delle mani prima di indossare i DPI e dopo averli rimossi.

Infine, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse ad oggi disponibili, si richiama al senso di responsabilizzazione del singolo lavoratore e ad una adeguata vigilanza da parte dei Dirigenti/Preposti per un adeguato utilizzo dei DPI, scoraggiando l'uso inappropriato e/o scorretto.

Il dirigente/preposto, oltre a vigilare sul corretto utilizzo dei DPI da parte dei lavoratori nel proprio ambito di competenza, potrà, **se ritenuto necessario anche in considerazione dell'andamento epidemiologico**, in ogni situazione e con riferimento a specifici processi lavorativi contemplati e non specificatamente negli schemi che seguono, **modificare gli standards di protezione, elevando o abbassando le misure, comunque sempre a garanzia dell'adeguata protezione dal rischio.**

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

DEFINIZIONE DI CASO SOSPETTO

Per la definizione di caso occorre fare riferimento alla Circolare 705 del Ministero della Salute del 8 Gennaio 2021. Si precisa però che la definizione di caso può essere rivista in base all'evoluzione della situazione epidemiologica e delle conoscenze scientifiche disponibili.

La circolare è reperibile al link:

<https://www.trovanorme.salute.gov.it/norme/renderNormsanPdf?anno=2021&codLeg=78155&parte=1%20&serie=null>

Le indicazioni riportate di seguito vanno considerate in base a diversi fattori e condizioni, sia di carattere logistico-organizzativo che ambientale. Si raccomanda di adottare sempre un adeguato livello di protezione respiratoria per gli operatori sanitari esposti a più elevato rischio professionale, impegnati in aree e locali dove vengono effettuate procedure a rischio da contatto e droplets, per pratiche che possono generare aerosol o per operatori che operino in contesti ad elevata intensità assistenziale e per contatti ravvicinati (< 1/2 metri), prolungati (> 15 minuti) e ripetuti, tali da far aumentare il tempo complessivo di esposizione al rischio d'infezione SARS-CoV-2, o ogni qualvolta se ne ravveda la necessità. In questi casi è indicato l'utilizzo dei DPI come i facciali filtranti (FFP2-P3).

Nelle altre situazioni/condizioni dove non è previsto il contatto con pazienti Covid+ invece è sufficiente l'uso della mascherina chirurgica.

Alla luce delle conoscenze scientifiche le mascherine chirurgiche (dispositivi medici opportunamente certificati e preferibilmente del tipo IIR o equivalente), sono in grado di proteggere da schizzi e spruzzi l'operatore che le indossa, rappresentano una protezione sufficiente nella maggior parte dei casi.

La riorganizzazione delle attività lavorative in ambito ospedaliero per raggruppamenti di pazienti SARS CoV-2 e la pianificazione delle attività assistenziali al letto/stanza del paziente, ha permesso di ridurre il numero di ingressi inappropriati nelle aree a maggior rischio, con maggior controllo e contenimento del virus e ha favorito l'ottimizzazione nella gestione dei casi ed l'utilizzo congruo e corretto anche dei DPI per raggruppamenti di pazienti con attività affini e complementari (ad esempio, controllo dei segni vitali durante la somministrazione di farmaci oppure distribuzione del cibo, ad opera di un solo operatore sanitario che deve eseguire più atti assistenziali).

L'Azienda ULSS 2, al fine di identificare le aree a maggior rischio e definire le azioni preventive e protettive da adottare, ha effettuato la valutazione del rischio Covid-19 con relativi aggiornamenti e revisioni, trasmesse a tutti i dirigenti/preposti con nota prot. 80835 del 30/04/2021. Si riportano in via esplicativa le quattro fasce di rischio, a gravità crescente, riportate nel DVR.

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

Fascia di rischio di Livello 1:

Rischio occasionale	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere occasionale con riferimento alle trasmissioni via droplets e contatto
UU.OO/Servizi	Tutti i reparti ospedalieri e dipartimentali – distrettuali che non forniscono assistenza diretta a casi Covid-19.

Fascia di rischio di Livello 1A :

Rischio basso	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere basso in riferimento alla potenziale presenza di pazienti/utenti asintomatici (non noti) in transito per trasmissione via droplets e contatto
UU.OO/Servizi	Tutti i Servizi ospedalieri - dipartimentali– distrettuali che forniscono assistenza diretta anche ambulatoriale non dedicate a pazienti Covid-19.

Fascia di rischio di Livello 2:

Rischio medio	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere collegato alla trasmissione via droplets e contatto
UU.OO/Servizi	Aree assistenziali dedicate a pazienti Covid-19 non critici e non richiedenti procedure a rischio di generare aerosol (nuovi reparti Covid-19 a bassa-media intensità) Inoltre si considerano in questa fascia anche: <ul style="list-style-type: none"> • le situazioni intermedie, quali triage o reparti di transito, dove sono ospitati i pazienti non ancora confermati Covid e per i quali sono in corso accertamenti; • i reparti ove possono essere inviati casi Covid-19 per accertamenti diagnostici o per specifici trattamenti: reparti di diagnostica e dialisi . • attività dei veterinari nei macelli

Fascia di rischio di Livello 3:

Rischio alto	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere collegato alla trasmissione via droplets via contatto ed anche a mezzo aerosol
UU.OO/Servizi	Le aree con attività previste per pazienti critici o in accertamento ove si svolgono procedure a rischio di generare aerosol ad esempio terapia intensiva, pneumologia, infettivologia, pronto soccorso e nuovi reparti "Covid-19" per cure intensive e sub intensive, etc.

La presente procedura fornisce indicazioni con specifiche di funzionamento della struttura sanitaria, guidate da criteri di massimo contenimento del rischio di contrarre l'infezione da SARS-Cov-2 al fine di garantire ai pazienti che vi afferiscono trattamenti sicuri, erogabili solo in tale contesto, nonché per tutelare il personale sanitario che vi lavora. Tali indicazioni si applicano agli utenti e a tutti i lavoratori dell'azienda ULSS2.

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

A ciò si associa l'importanza del rispetto del regolamentato aziendale con accesso alla struttura sanitaria, con percorsi definiti e differenziati, osservando scrupolosamente il principio che possano accedere solo le persone che devono:

- fruire di prestazioni sanitarie quali: ricovero urgente o programmato, prestazioni di PS, prestazioni ambulatoriali (urgenti o programmate) o prestazioni correlate ad un pregresso episodio di ricovero, ecc.
- fruire di altre prestazioni non erogabili a distanza (es. ritiro di farmaci ad esclusiva distribuzione ospedaliera, prestazioni amministrative non fruibili da casa per mancanza di mezzi informatici, ecc.)
- visitare un congiunto, assistere un minore o un disabile
- lavorarvi, a qualunque titolo.

Le misure adottate dall'azienda per l'accesso dei suddetti utenti/lavoratori deve avvenire, adottando le seguenti misure:

1. il distanziamento sociale;
4. la prevenzione della trasmissione tramite droplets (uso della mascherina chirurgica);
5. l'igiene delle mani;
6. la rilevazione della TC° da effettuarsi all'ingresso nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. Per il personale sanitario è inoltre prevista la possibilità di auto rilevazione.

È controindicato l'ingresso alle strutture sanitarie:

- Senza giustificato motivo (prestazione non differibile, per urgenza/emergenza, assistenza a minori ecc.);
- Alle persone con temperatura $>37,5^{\circ}\text{C}$ e/o dichiarati altri sintomi respiratori o situazioni a rischio.

L'Azienda si pone come obiettivo la gestione e il monitoraggio dell'evoluzione dello scenario epidemiologico, al fine di intercettare e gestire tempestivamente eventuali focolai di trasmissione del virus. Risulta, pertanto, di fondamentale importanza che tutti gli operatori sanitari coinvolti in ambito assistenziali siano adeguatamente formati e aggiornati in merito alle modalità e ai rischi di esposizione professionale, alle misure di prevenzione e protezione disponibili, nonché alle caratteristiche del quadro clinico di Covid-19 SARS CoV-2.

Nelle seguenti Tabelle sono specificati i DPI raccomandati e alcune misure di prevenzione da adottare al fine di prevenire il contagio da SARS- CoV-2 con una declinazione puntuale dei medesimi in relazione al contesto di lavoro, alla mansione e al tipo di attività lavorativa in concreto svolta.

ATTIVITA' IN AMBITO OSPEDALIERO/TERRITORIALE

DPI e dispositivi medici indicati per la prevenzione del contagio da SARS- Cov-2 per il contesto lavorativo e destinatari dell'indicazione

AREE DI DEGENZA/ASSISTENZA A PAZIENTI/UTENTI IN TUTTE LE ALTRE AREE

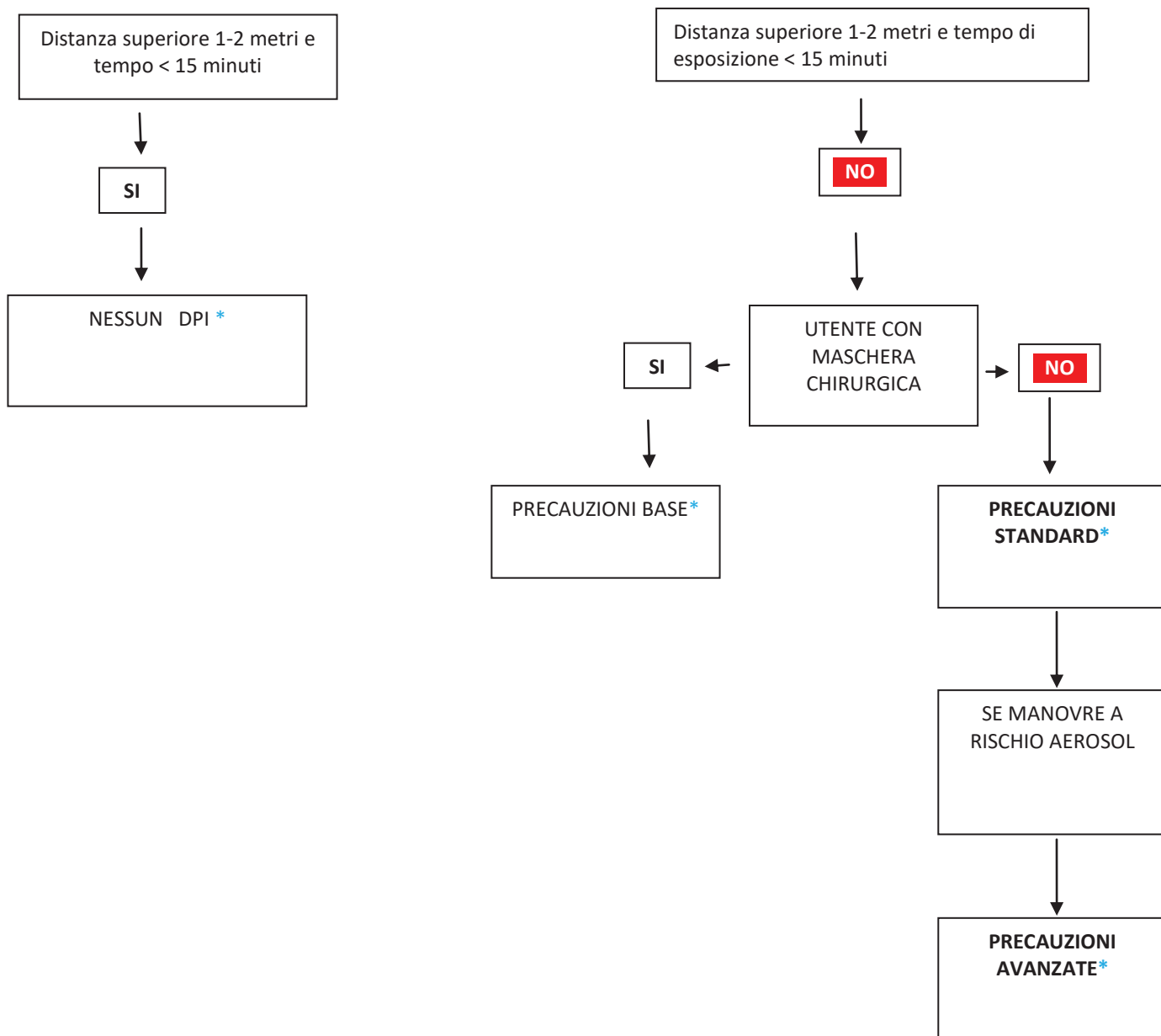
*Per attività che prevedono contatto con il paziente inferiore al metro e prolungato (> 15minuti) indossare FFP2

**Sarà il personale del reparto che effettuerà il trasporto

Contesto di lavoro	Destinatari dell'indicazione (operatori/pazienti)	Attività	Tipologia di DPI o misure di protezione
Stanza con pazienti/utenti COVID-19	Operatori sanitari (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di operatori esposti)	<u>Attività senza contatto con paziente Covid+ per un tempo < a 15 minuti e a distanza superiore a 1 mt</u>	FFP2
		<u>Assistenza diretta a pazienti COVID-19 (anche nelle fasi di trasporto del paz. dall'UO** ai servizi o dal PS alle UU.OO), con un tempo di permanenza >15' e contatto con paziente inferiore ad 1 metro</u>	FFP2 Camice idrorepellente (se necessario, in funzione al tipo di attività) Guanti Occhiali di protezione/ Visiera Copicapo/cuffia (non è un DPI) facoltativo
		<u>Procedure che generano aerosol in pazienti COVID-19 (tampone nasofaringeo, intubazione/estubazione, manovre del cavo orale, broncoaspirazione, ecc.)</u>	FFP3 o in caso di indisponibilità FFP2 Camice impermeabile Guanti Occhiali a maschera/ Visiera Copicapo/cuffia (non è un DPI) facoltativo
Stanze con Pazienti/utenti NO COVID-19	Operatori sanitari	Tutte le attività assistenziali	Mascherina chirurgica e Dpi previsti secondo prontuario DPI in funzione dell'attività che si va ad effettuare
		Procedure che generano aerosol in pazienti NO Covid-19	FFP2 Camice idrorepellente Guanti Occhiali/occhiali a maschera/ Visiera Copicapo/cuffia

FLOW CHART: Utilizzo dei DPI in pazienti non Covid

Parametri base: distanziamento sociale superiore 1-2 metri, tempo di esposizione </> 15 min.



Precauzioni BASE (Mascherina chirurgica – guanti - Visiera/occhiali di protezione a seconda dell'attività)

Precauzioni STANDARD (Maschera FFP2 + guanti + visiera + altri DPI richiesti dall'attività)

Precauzioni AVANZATE (Maschera FFP2 + guanti + visiera + camice idrorepellente)

*** E' necessario comunque utilizzare i Dpi previsti per l'ordinario svolgimento della propria attività**

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

GESTIONE CASO SOSPETTO/PROBABILE/ACCERTATO

Assistenza diretta al paziente
con procedure che NON generano aerosol

VESTIZIONE

1. Togliere gli oggetti personali tipo: gioielli, orologi, penne, telefoni, ecc.
Raccogliere i capelli, se necessario con l'ausilio del copricapo in TNT
2. Lavare accuratamente le mani e/o frizione delle mani con gel soluzione alcolica per 20s e lasciare asciugare
3. Indossare mascherina chirurgica/FFP2
Indossare eventuali occhiali da vista solo dopo aver sistemato bene la mascherina/facciale filtrante.
4. Indossare il primo paio di guanti in nitrile/vinile
5. Indossare camice in TNT lungo con polsino
6. Indossare occhiali/visiera
7. Indossare il secondo paio di guanti in nitrile/vinile sopra il polsino del camice



- Nella svestizione è preferibile il supporto del secondo operatore.
- I DPI rimossi, vanno immediatamente eliminati nel sacco giallo per rifiuti infetti inserito nel contenitore dedicato.

SVESTIZIONE

1. Togliere il camice slegandolo nella parte posteriore e rimuoverlo arrotolandolo, dall'interno verso l'esterno (facendo attenzione a non toccare il camice nella sua parte esterna)

2. Rimuovere il primo paio di guanti come da figura:

- Rimuovere il primo guanto prendendolo dall'esterno



- Rimuovere il secondo guanto, dell'altra mano, prendendolo dall'interno



3. Frizionare le mani guantate con gel soluzione alcolica per 20" e lasciare asciugare

4. Togliere gli occhiali/visiera prendendoli posteriormente inclinando la testa leggermente in avanti, per permettere alla visiera/occhiali di cadere delicatamente in avanti e quindi deporli nel vassoio dedicato per la successiva disinfezione**

5. Togliere la mascherina chirurgica/FFP2 slacciando i lacci posteriori prima quello inferiore e poi quello superiore e lasciandola cadere delicatamente in avanti

6. Togliere il copricapo (se indossato)

7. Rimuovere i guanti e lavare le mani con abbondante acqua e sapone per almeno 40" -60"

**** la disinfezione deve avvenire con:**

- Decs ambiente al 5% o Gioclor al 10% per un tempo di contatto di 15 minuti
- Farmecol pronto all'uso per un tempo di contatto di 10 minuti

GESTIONE CASO SOSPETTO/PROBABILE/ACCERTATO

Assistenza diretta al paziente
CON PROCEDURE CHE GENERANO AEROSOL
(manipolazione delle vie aeree)

VESTIZIONE

- 1. Togliere gli oggetti personali tipo: gioielli, orologi, penne, telefoni, ecc.
Raccogliere i capelli, se necessario con l'ausilio del copricapo in TNT**
- 2. Lavare accuratamente le mani e/o frizione delle mani con gel soluzione alcolica per 20s e lasciare asciugare**
- 3. Indossare filtrante facciale FFP2/ P3:**
 - appoggiare il lembo inferiore sotto il mento
 - sistemare gli elastici sulla testa prima quello superiore e poi quello inferiore
 - provare la tenuta della maschera come da procedura (allegato A)
 - indossare eventuali occhiali da vista solo dopo aver sistemato bene la maschera.
- 4. Indossare il primo paio di guanti in vinile/nitrile**
- 5. Indossare camice in TNT lungo con polsino (stando attenti che il polsino della manica copra bene il guanto)**
- 6. Indossare occhiali/visiera**
- 7. Indossare il secondo paio di guanti in nitrile/vinile sopra il polsino del camice**



- Nella svestizione è preferibile il supporto del secondo operatore.
- I DPI rimossi, vanno immediatamente eliminati nel sacco giallo per rifiuti infetti inserito nel contenitore dedicato.

SVESTIZIONE

1. Togliere il camice slegandolo nella parte posteriore e rimuoverlo arrotolandolo, dall'interno verso l'esterno (facendo attenzione a non toccare il camice nella sua parte esterna)

2. Rimuovere il primo paio di guanti come da figura:

- Rimuovere il primo guanto prendendolo dall'esterno



- Rimuovere il secondo guanto, dell'altra mano, prendendolo dall'interno



3. Frizionare le mani guantate con gel soluzione alcolica per 20" e lasciare asciugare

4. Togliere gli occhiali/visiera prendendoli posteriormente inclinando la testa leggermente in avanti, per permettere alla visiera/occhiali di cadere delicatamente in avanti e quindi deporli nel vassoio dedicato per la successiva disinfezione**

5. Togliere la mascherina chirurgica/FFP2 slacciando i lacci posteriori prima quello inferiore e poi quello superiore e lasciandola cadere delicatamente in avanti

6. Togliere il copricapo (se indossato)

7. Rimuovere i guanti e lavare le mani con abbondante acqua e sapone per almeno 40" -60"

**** la disinfezione deve avvenire con:**

- Decs ambiente al 5% o Gioclor al 10% per un tempo di contatto di 15 minuti
- Farmecol pronto all'uso per un tempo di contatto di 10 minuti

Procedura

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)

6. REVISIONI

Data	Revisione	Descrizione della Revisioni
Febbraio 2020	0	1 ^a emissione
Marzo 2020	1	Aggiornamento secondo Procedura regionale Nuovo coronavirus (SARS-CoV-2) Rev. 02 del 6.03.2020
Aprile 2020	2	Aggiornamento secondo indicazioni ISS rev.2 del 28/03/2020
Giugno 2020	3	Aggiornamento secondo indicazioni ISS rev.2 Maggio 2020 Linee guida Regionali per "avvio fase 2"
Settembre 2020	4	Aggiornamento secondo indicazioni Emergenza Covid-19 fase 3 - Procedura regionale Nuovo Coronavirus (SARS-CoV-2) rev.04 del 23/07/2020
Aprile 2021	5	Aggiornamento secondo indicazioni del Rapporto ISS COVID-19 n. 4/ 2021; D.L. Aprile 2021 n°44 sul tema vaccinale e utilizzo dei DPI nelle sedi vaccinali
Novembre 2022	6	Aggiornamento capitolo 5

7. ALLEGATI

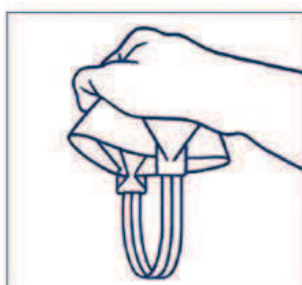
Allegato 1: Schema utilizzo facciale filtrante

Allegato 2: Utilizzo scorretto del facciale filtrante (FFP)

Allegato 1 SCHEMA UTILIZZO FACCIALE FILTRANTE



1 Sollevare le estremità dei due lembi del respiratore e modellare lo stringinaso esercitando una leggera pressione al centro. Tenendo il respiratore sul palmo della mano tirare il lembo inferiore per ottenere la configurazione a conchiglia.



2 Capovolgere il respiratore ed afferrare gli elastici.



3 Appoggiare il lembo inferiore sotto il mento e sistemare gli elastici sulla testa.



4 Posizionare l'elastico inferiore sotto le orecchie e quello superiore sopra le orecchie. Aggiustare i lembi superiore ed inferiore fino ad ottenere la tenuta ottimale.



5 Modellare lo stringinaso con entrambe le mani.



6 Per verificare la tenuta del FF:
Facciale Filtrante SENZA valvola:

- coprire la superficie esterna del facciale con entrambe le mani raccolte a conchiglia e adese alla superficie;
- **ESPIRARE** in maniera decisa;
- la prova di tenuta è valida se all'interno del facciale si avverte una discreta resistenza (pressione positiva)

Facciale Filtrante CON VALVOLA:

- tappare la valvola con il palmo della mano;
- **INSPIRARE** in maniera decisa;
- la prova di tenuta è valida se all'interno del facciale si avverte una discreta depressione (pressione negativa)

Se si dovessero avvertire problemi di tenuta ripetere le operazioni di indossamento.

ATTENZIONE

La prova di tenuta deve essere eseguita:

1. ogni volta che si indossa il facciale filtrante
2. quando si avverte l'impressione di spostamento del facciale

La presenza di barba, baffi o basette lunghe, limita l'adesione del facciale filtrante e pertanto riduce l'efficacia della protezione del DPI, essendo limitato il contatto diretto del DPI con la superficie cutanea.

Allegato 2 UTILIZZO SCORRETTO DEL FACCIALE FILTRANTE (FFP)

Si riportano alcune immagini per esemplificare utilizzi scorretti o non appropriati dei facciali filtranti.

FFP SOPRA MASCHERINA CHIRURGICA

Riduce la capacità filtrante del facciale



VIETATO

FFP INDOSSATO NON CORRETTAMENTE

Il facciale non assolve alla sua funzione



VIETATO

FFP SOTTO MASCHERINA CHIRURGICA

Non aumenta né il grado di protezione né la pulizia del FFP. Possibile perdita del requisito certificativo



SCONSIGLIATO

SCRITTE SU FFP

Riduce la capacità di filtrazione del dispositivo



VIETATO

Per valutare l'adeguata filtrazione del facciale filtrante è **OBBLIGATORIO** effettuare il test di tenuta ogniqualvolta si renda necessario (es. dopo movimenti ripetuti, dopo uno sbadiglio, dopo aver parlato,...). La buona riuscita del test di tenuta è l'unico modo che il lavoratore ha per valutare il grado di protezione delle proprie vie respiratorie.



DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

Valutazione dei rischi ai sensi Artt. 28 – 29 D lgs 81/08

COVID-19

Sede: AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA

Datore di Lavoro:
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione:
Medico Competente:

dr. Francesco Benazzi
dott. Paolo Menna

DATA: REV.4 Agosto 2021

REDAZIONE SPP

APPROVAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

DR. FRANCESCO BENAZZI

Firmato digitalmente con metodo OCSP il 31/08/2021

N° identificativo del CPS: OID 1.3.159.10.1.1

Sommario

Introduzione.....	3
Aggiornamento DVR.....	3
Modalità di trasmissione e attività a rischio	4
Aree aziendali a rischio	5
Personale esposto al rischio	7
Analisi del rischio	7
Stima del rischio	8
Misure di prevenzione	8
Misure protettive.....	9
Informazione e formazione.....	9
Informazione sui rischi nell'ambiente di lavoro per ditte in appalto.....	10
Lavoratrice in gravidanza	10
Altre situazioni di rischio incrementato.....	10
Interventi attuati.....	11
Interventi da attuare	12

INTRODUZIONE

I coronavirus (CoV) sono un'ampia famiglia di virus respiratori che possono causare malattie da lievi a moderate, dal comune raffreddore a sindromi respiratorie come la MERS (sindrome respiratoria mediorientale, Middle East respiratory syndrome) e la SARS (sindrome respiratoria acuta grave, Severe acute respiratory syndrome). Sono chiamati così per le punte a forma di corona che sono presenti sulla loro superficie.

I coronavirus sono comuni in molte specie animali (come i cammelli e i pipistrelli) ma in alcuni casi, se pur raramente, possono evolversi e infettare l'uomo per poi diffondersi nella popolazione. Un nuovo coronavirus è un nuovo ceppo di coronavirus che non è stato precedentemente mai identificato nell'uomo. In particolare quello denominato provvisoriamente all'inizio dell'epidemia 2019-nCoV, non è mai stato identificato prima di essere segnalato a Wuhan, Cina a dicembre 2019.

Nella prima metà del mese di febbraio l'International Committee on Taxonomy of Viruses (ICTV), che si occupa della designazione e della denominazione dei virus (ovvero specie, genere, famiglia, ecc.), ha assegnato al nuovo coronavirus il nome definitivo: "Sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2" (SARS-CoV-2). Ad indicare il nuovo nome sono stati un gruppo di esperti appositamente incaricati di studiare il nuovo ceppo di coronavirus. Secondo questo pool di scienziati il nuovo coronavirus è fratello di quello che ha provocato la Sars (SARS-CoVs), da qui il nome scelto di SARS-CoV-2. Il nuovo nome del virus (SARS-Cov-2) sostituisce quello precedente (2019-nCoV). Sempre nella prima metà del mese di febbraio 2020 (precisamente l'11 febbraio) l'OMS ha annunciato che la malattia respiratoria causata dal nuovo coronavirus è stata chiamata COVID-19. La nuova sigla è la sintesi dei termini CO-rona VI-rus D-isease e dell'anno d'identificazione, 2019*.

L'11 marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato che il focolaio internazionale di infezione da nuovo coronavirus SARS-CoV-2 può essere considerato una pandemia ma che, nonostante questa definizione, può essere ancora controllata.

Successivamente la Direttiva (UE) 2020/739 della commissione del 3 giugno 2020, classifica ed inserisce il nuovo virus SARS-CoV-2 nel D. Lgs 81/2008 all'art. 268 del Titolo X (Esposizione ad agenti biologici) nel **gruppo 3**, come *“agente che può causare malattie gravi in soggetti umani e costituisce un serio rischio per i lavoratori; l'agente biologico può propagarsi nella comunità, ma di norma sono disponibili efficaci misure profilattiche o terapeutiche”*.

*Fonte: Ministero della salute – www.salute.gov.it

AGGIORNAMENTO DVR

Tenuto conto dell'evoluzione epidemiologica, delle evidenze scientifiche ad oggi disponibili sulle vie di trasmissione e della identificazione degli operatori sanitari maggiormente a rischio d'infezione da SARS-CoV-2, si è provveduto ad aggiornare il documento valutazione dei rischi (DVR), al fine di dar seguito agli interventi necessari.

L'aggiornamento della valutazione tiene conto dell'impatto del nuovo fattore di rischio sulle attività sanitarie e socio-sanitarie proprie dell'azienda con particolare attenzione ai reparti, servizi ed aree assistenziali che, fin dall'inizio (pronto soccorso, infettivologia, terapia intensiva) o in base agli aggiornamenti organizzativi (raggruppamento pazienti Covid-19 in aree specifiche aziendali), sono stati individuati e/o organizzati per l'assistenza ai pazienti affetti dalla malattia Covid-19.

Al fine della valutazione e così come previsto dal D.Lgs. 81/2008, sono state utilizzate le seguenti fonti informative:

- Documenti presenti sul sito internet del Ministero della Salute;
- DPCM del 01/03/2020;

- Il decreto legge 2.03.20 n°9;
- Procedura regionale Nuovo coronavirus (SARS- Cov-2) Rev 02 del 06.03.2020;
- Indicazioni COVID- 2019, documento aziendale, n° prot. 36636 del 24/02/2020;
- Circolare Ministero della Salute 0005443-22/02/2020– COVID; “Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019 COVID- 19)” – World Health Organization, 27 February 2020;
- Rapporto ISS COVID-19 del 28 Marzo 2020 rev.n° 2/2020- Indicazioni ad interim per un utilizzo razionale delle protezioni per infezione da sars-cov-2 nelle attività sanitarie e socio-sanitarie (assistenza a soggetti affetti da covid-19) nell’attuale scenario emergenziale SARS-COV-2.
- Aggiornamento Nazionale ISS Epidemia COVID-19, 06/04/2020.
- Prevenzione e risposta a COVID-19: evoluzione della strategia e pianificazione nella fase di transizione per il periodo autunno-invernale. Roma: Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità; 2020.
- Gruppo di lavoro ISS Prevenzione e controllo delle Infezioni. Indicazioni ad interim sulle misure di prevenzione e controllo delle infezioni da SARS-CoV-2 in tema di varianti e vaccinazione anti COVID-19. Versione del 13 marzo 2021. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2020 (Rapporto ISS COVID-19 n. 4/ 2021).
- Task force COVID-19 del dipartimento malattie infettive e Servizio di informatica. Istituto Superiore di Sanità. Epidemia COVI-19. Aggiornamento nazionale 10 marzo 2021.
- DECRETO-LEGGE 1° aprile 2021, n. 44. Misure urgenti per il contenimento dell’epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici.
- Attivazione di un piano mirato di prevenzione sulle misure anti-contagio e sulla gestione dei focolai di infezione da Covid-19 negli impianti di macellazione e sezionamento: nota metodologica ad interim versione 08/04/2021.

MODALITÀ DI TRASMISSIONE E ATTIVITÀ A RISCHIO

Nell’attuale scenario emergenziale COVID-19 italiano (come da rapporto ISS COVID-19, n.2/2020 in data 28.03.2020, e relazioni di aggiornamenti del Rapporto ISS COVID-19 n. 4/ 2021 ai quali si rimanda per i dettagli) le evidenze scientifiche dimostrano che la trasmissione del virus SARS-CoV-19 puo’ avvenire, come già riportato al punto 2.5, con le seguenti modalità:

- nella maggior parte dei casi attraverso goccioline - droplets ($\geq 5\mu\text{m}$ di diametro) generate dal tratto respiratorio di un soggetto infetto soprattutto con la tosse o starnuti ed espulse a distanze brevi (< 1 metro).
- Per contatto diretto o indiretto con oggetti o superfici nelle immediate vicinanze di persone infette che siano contaminate da loro secrezioni (saliva, secrezioni nasali, espettorato), ad esempio attraverso le mani contaminate che toccano bocca, naso o occhi.
- La trasmissione per via aerea (che avviene attraverso particelle di dimensioni $< 5\mu\text{m}$ che si possono propagare a distanza > 1 metro) non è documentata per i coronavirus incluso SARS- CoV-2, ad eccezione di specifiche procedure che possono generare aerosol (ad esempio, intubazione, tracheotomia, ventilazione forzata) e che avvengono soltanto in ambiente sanitario.
- Contaminazione fecale, vi sono alcune evidenze che l’infezione da SARS-CoV-2 può manifestarsi con sintomi intestinali e che il virus possa essere presente nelle feci. Tuttavia, ad oggi solo uno studio ha dimostrato la presenza di virus vitale in un singolo campione di feci.

Pertanto il **rischio di trasmissione** di SARS-CoV-2 è determinato da:

COVID -19

- via di trasmissione (da *droplets* e da contatto);
- tipo di paziente: i pazienti più contagiosi sono quelli che presentano tosse e/o starnuti; se tali pazienti indossano una mascherina chirurgica o si coprono naso e bocca con un fazzoletto la diffusione del virus si riduce notevolmente;
- tipo di contatto assistenziale; il rischio aumenta quando:
 - il contatto è ravvicinato (< 1 metro) e prolungato (> 15 minuti);
 - il contatto è di tipo ripetuto o continuativo, tale da aumentare il tempo complessivo di esposizione sia in ospedale che in altri ambiti assistenziali territoriali (come ad esempio operatori del territorio coinvolti nella assistenza medica ripetuta e/o continuata di casi sospetti e confermati di COVID-19);
 - si eseguono *manovre e procedure a rischio di produrre aerosol* delle secrezioni del paziente (esempi: rianimazione cardiopolmonare, intubazione, estubazione, broncoscopia, induzione di espettorato, terapie in grado di generare nebulizzazione, NIV, BiPAP, CPAP, tampone nasofaringeo, anche effettuato in comunità).

Di conseguenza il rischio è tanto più elevato quanto meno sono applicate le misure igieniche, preventive e protettive del personale che assiste in via continuativa utenti ricoverati o effettua prestazioni a utenti in transito.

AREE AZIENDALI A RISCHIO

Le aree considerate a rischio comprendono tutti gli ambiti che erogano prestazioni socio/sanitarie alla popolazione, i quali possono essere frequentati da persone malate o con malattia in incubazione. Di conseguenza per i lavoratori dell'azienda, il rischio da agente SARS-CoV-2 risulta principalmente determinato dalla presenza di pazienti Covid-19 positivi e sintomatici e dalla frequenza e tipologia delle interrelazioni assistenziali con gli stessi.

Quindi:

- **nelle strutture ospedaliere** il rischio si riscontra in ragione delle possibilità di trasmissione che si possono presumibilmente concretizzare in un certo reparto / attività; queste dipendono principalmente dalla numerosità delle possibili fonti di contagio presenti (pazienti Covid-19), dalla gravità della loro sintomatologia e dalle attività e modalità operative tipiche che si svolgono nel reparto e che, a loro volta, determinano le situazioni di possibile esposizione dei lavoratori alle diverse possibilità di contagio: contatto, droplets, aerosol;
- **nelle attività dipartimentali e distrettuali-territoriali** il rischio si riscontra in ragione delle possibilità di trasmissione collegate alle attività assistenziali a pazienti rientranti nei casi Covid-19 compreso l'isolamento fiduciario.

Si deve in ogni caso considerare, data l'attuale situazione di emergenza epidemiologica, che pur con l'attuazione ed il rispetto delle misure precauzionali al fine di prevenire la possibilità di trasmissione dall'utenza (paziente Covid-19) ai lavoratori e/o tra lavoratori e lavoratori, l'eventualità di un contagio occasionale non può essere tassativamente esclusa e quindi si ritiene di doversi sempre considerare la "trasmissione occasionale" quale rischio residuo generalizzato, anche nelle situazioni non comportanti l'assistenza a casi Covid-19.

Anche il personale amministrativo e non operante con l'utenza, si considera rientrante nel caso di possibile "trasmissione occasionale", legata dalla possibilità di trasmissione tra lavoratori.

Si specifica inoltre che, per contenere il rischio, l'azienda ha identificato centri di riferimento per l'accoglienza di pazienti con infezione Covid-19, raggruppandoli in base all'intensità di cura/assistenza erogata.

In base alle suddette premesse e considerazioni **si individuano tre fasce di rischio, a gravità crescente** rispetto il rischio da infezione da agente SARS-CoV-2 e così definite:

1) fascia di rischio di Livello 1

Rischio occasionale	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere occasionale con riferimento alle trasmissioni via droplets e contatto:
UU.OO/Servizi	Tutti i reparti ospedalieri e dipartimentali – distrettuali che non forniscono assistenza diretta a casi Covid-19.

2) fascia di rischio di Livello 1A

Rischio basso	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere basso in riferimento alla potenziale presenza di pazienti/utenti asintomatici (non noti) in transito per trasmissione via droplets e contatto:
UU.OO/Servizi	Tutti i Servizi ospedalieri - dipartimentali– distrettuali che forniscono assistenza diretta anche ambulatoriale non dedicate a pazienti Covid-19.

3) fascia di rischio di Livello 2

Rischio medio	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere collegato alla trasmissione via droplets e contatto.
UU.OO/Servizi	Aree assistenziali dedicate a pazienti Covid-19 non critici e non richiedenti procedure a rischio di generare aerosol (nuovi reparti Covid-19 a bassa-media intensità), veterinari/macelli ecc...

Inoltre si considerano in questa fascia anche:

- le situazioni intermedie, quali triage o reparti di transito, dove sono ospitati i pazienti non ancora confermati Covid-19 e per i quali sono in corso accertamenti;
- i reparti ove possono essere inviati casi Covid-19 per accertamenti diagnostici o per specifici trattamenti: reparti di diagnostica e dialisi.

4) fascia di rischio di Livello 3

Rischio alto	La trasmissione dell'agente SARS-CoV-2 può essere collegato alla trasmissione via droplets via contatto ed anche a mezzo aerosol
UU.OO/Servizi	Le aree con attività previste per pazienti critici o in accertamento ove si svolgono procedure a rischio di generare aerosol comprendono ad esempio terapia intensiva, pneumologia, infettivologia, pronto soccorso e

	nuovi reparti “Covid-19” per cure intensive; etc.
--	---

Esempi di manovre e procedure a rischio di produrre aerosol delle secrezioni del paziente sono: rianimazione cardiopolmonare, intubazione, estubazione, broncoscopia, induzione di espettorato, terapie in grado di generare nebulizzazione, NIV, BiPAP, CPAP, tampone nasofaringeo sia nella fase di prelievo che nella fase diagnostica.

PERSONALE ESPOSTO AL RISCHIO

Il personale esposto può essere quindi di qualsiasi qualifica, purché operante nelle aree descritte, ad esclusione del personale dell’area/servizi amministrativi e/o tecnici senza contatto con l’utenza, per il quale vige un rischio occasionale paragonabile a quello della popolazione generale.

ANALISI DEL RISCHIO

Conformemente ai criteri di valutazione del rischio biologico indicati dall’ art. 271 del D.Lgs 81/08, si tiene conto:

- Che il virus COVID-19, è stato ricompreso nell’allegato XVI come agente biologico del gruppo 3, ovvero “agente che può causare malattie gravi in soggetti umani e costituisce un serio rischio per i lavoratori; l’agente biologico può propagarsi nella comunità, ma di norma sono disponibili efficaci misure profilattiche o terapeutiche. A tal proposito si precisa che da gennaio 2021 è disponibile il vaccino anti SARS-CoV-2/Covid-19”, obbligatorio per tutti gli operatori sanitari esposti al rischio.
- Che il virus è responsabile di un’infezione respiratoria con sintomi aspecifici e simili a quelli del raffreddore comune e del virus dell’influenza.
- Che soprattutto i portatori di gravi patologie preesistenti possono avere complicanze anche gravi e secondarie dovute all’infezione.
- Che la modalità di trasmissione più importante e da temere è soprattutto quella respiratoria.
- Che dall’inizio dell’epidemia alle ore 12 del 10 marzo 2021, sono stati riportati al sistema di sorveglianza 3.097.542 casi di COVID-19 diagnosticati in Italia dai laboratori di riferimento regionale come positivi per SARS-CoV-2; *(dati tratti dal documento ISS- Task-force del dipartimento di malattie infettive- marzo 2021)*.
- Che la curva epidemica dimostra nella seconda ondata epidemica, in termini di numero complessivo di casi giornalieri notificati, un numero più elevato di quello della prima ondata, grazie all’aumentata capacità diagnostica. Dalla metà di novembre la curva ha mostrato un andamento in lenta ma costante diminuzione fino a 21 dicembre per poi risalire nelle 2 settimane successive. Nel mese di gennaio la curva si è stabilizzata con piccole variazioni giornaliere, ma dal 20 febbraio si osserva un trend di nuovo in aumento. *(dati tratti dal documento ISS- Task-force del dipartimento di malattie infettive- marzo 2021)*.
- Che al 10 marzo 2021, risultano guariti 2.342.048 casi. Escludendo dal totale dei casi segnalati i casi guariti, i casi deceduti per Covid-19 e gli altri decessi non legati a COVID-19 (99.611 e 430 rispettivamente) e 2.948 casi persi al follow-up. *(dati tratti dal documento ISS- Task-force del dipartimento di malattie infettive- marzo 2021)*.
- Che dall’inizio dell’epidemia sono stati diagnosticati 124.003 casi tra gli operatori sanitari (età mediana 47 anni) pari al 4% dei casi totali segnalati. La letalità tra gli operatori sanitari è inferiore alla letalità totale della popolazione, verosimilmente perché gli operatori sanitari asintomatici e pauci-sintomatici vengono maggiormente testati rispetto alla popolazione generale. A metà novembre la percentuale dei casi tra gli operatori sanitari ha superato il 5% del totale, ma dalla metà di gennaio si osserva un trend in diminuzione verosimilmente attribuibile al completamento del ciclo vaccinale in una buona percentuale di soggetti

appartenenti a questa categoria. (dati tratti dal documento ISS- Task-force del dipartimento di malattie infettive- marzo 2021).

STIMA DEL RISCHIO

Tenuto conto che le misure preventive/protettive attuate dall'azienda ULSS 2:

- Sono in conformità alle Leggi, disposizioni, procedure, istruzioni, protocolli nazionali, regionali e aziendali, sulla scorta delle evidenze scientifiche disponibili per contenere il rischio di esposizione dei lavoratori all'agente biologico Sars-CoV-2.
- Le disposizioni adottate per la sorveglianza del personale sanitario, in conformità alle Legge ed alle Istruzioni Operative regionali, contrastano la presenza in servizio di personale Covid-19 positivo.
- Le disposizioni organizzative, procedurali e comportamentali impartite al personale, insieme alla campagna vaccinale, sono finalizzate alla prevenzione della possibilità di contagio diretto tra lavoratori, sia dipendenti dell'azienda sia dipendenti di aziende appaltatrici.
- L'organizzazione ospedaliera adottata per fronteggiare l'emergenza in corso prevede, fin dal triage di ingresso nelle strutture, l'indirizzo dei pazienti Covid-19 su percorsi assistenziali dedicati e separati da quelli degli altri pazienti.
- Sono predisposti i raggruppamenti dei pazienti Covid-19 in strutture dedicate.

Di conseguenza per i lavoratori della azienda ULSS 2 il rischio da agente SARS-CoV-2 risulta principalmente determinato dalla presenza di pazienti Covid-19 positivi e dalla frequenza e tipologia delle interrelazioni assistenziali con gli stessi.

In relazione perciò alle fasce di rischio sopra elencate, si ritiene:

- **Per le Attività nella fascia di rischio di Livello 1, rischio occasionale**

In tale fascia di rischio, come precisato al punto "Aree aziendali a rischio", sono ricomprese tutte le attività in assenza di utenza, ricomprendendo anche in tale fascia il personale amministrativo.

- **Per le Attività nella fascia di rischio di Livello 1A, rischio basso**

In tale fascia di rischio, come precisato al punto "Aree aziendali a rischio", sono ricomprese tutte le attività con utenza/pazienti non Covid-19 o non sospetti tali.

- **Per Attività nella fasce di rischio di Livello 2 e 3, rischio medio/alto**

In tale fascia di rischio, come precisato al punto "Aree aziendali a rischio", rientrano tutte le UU.OO/Servizi che accolgono pazienti Covid-19 per le quali è prevista assistenza a media ed elevata intensità di cure.

MISURE DI PREVENZIONE

La misura di prevenzione principale per gli operatori sanitari è la vaccinazione, resa obbligatoria dal D.L. 1° aprile 2021, n. 44 art.4 "Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici". Oltre a questa misura è fondamentale che tutti i lavoratori rispettino le seguenti azioni al fine di prevenirne la diffusione da COVID-19 all'interno delle aree sanitarie. Tali misure sono state riportate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dalla Regione e dalle indicazioni Aziendali di seguito elencate, esse riguardano un approccio globale alla prevenzione della malattia.

Le azioni preventive risultano essere:

- Riconoscimento, isolamento e raggruppamento dei casi di malattia;
- rispetto rigoroso e sistematico delle precauzioni standard oltre a quelle previste da droplets e da contatto, tra le quali l'igiene delle mani (anche con soluzioni disinfettanti, già in uso e presenti) e l'etichetta della tosse, la disinfezione delle superfici e ambienti di lavoro ecc..., ampiamente descritte nei vari documenti del Ministero della salute e della Regione Veneto;
- ove possibile, areazione dei locali;
- limitazione dell'ingresso dei visitatori nelle aree di degenza;
- evitare i trasporti del paziente dalle aree di isolamento o prevedere gli accertamenti diagnostici presso le stesse;
- evitare il sovraffollamento delle aree di attesa (anche con attività programmata/frazionata) anche attraverso il distanziamento pari a non meno di un metro tra un utente e l'altro;
- il personale di front-office deve mantenere una distanza di almeno un metro dall'utenza laddove non sia presente una barriera fisica di separazione (vetro).
- concentrazione delle attività assistenziali, pianificando e raggruppando le stesse per ridurre all'accesso alle stanza/e dei degenti Covid-19.

Tutte queste indicazioni sono fornite ai lavoratori attraverso le comunicazioni aziendali, compreso quelle già in vigore (es. confezionamento e trasporto dei campioni biologici, procedura sul corretto utilizzo dei DPI) e fanno parte del rationale delle Precauzioni Standard e delle Precauzioni basate sulla via di trasmissione per la prevenzione delle malattie infettive.

Considerato che il virus Covid- 19 viene trasmesso per droplets-contatto, sono da includere nel rischio tutte le attività in presenza di tali condizioni e pertanto si richiede all'operatore **l'applicazione delle precauzioni standard** e di quelle basate sulla via di trasmissione specifica.

MISURE PROTETTIVE

Si rimanda alle procedure aziendali con le indicazioni sul corretto utilizzo i DPI, CdR AF4041 "Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)" e al video audio dimostrativo sulla corretta procedura di vestizione e svestizione.

In caso di indisponibilità o scorretto utilizzo dei DPI, il rischio diverrebbe inaccettabile e non valutabile.

INFORMAZIONE E FORMAZIONE

Le misure di prevenzione/protezione adottate dall'azienda sono confermate dalle direttive ministeriali e regionali. Risultano pertanto fondamentali i comportamenti della collettività ma ancora di più del singolo operatore sanitario, quindi sono da considerare applicabili i seguenti provvedimenti:

- 1) istruzione degli utenti/familiari sui comportamenti da tenere per contenere le secrezioni respiratorie e i contatti interumani;
- 2) materiale informativo ad uso del personale (Video audio-dimostrativi procedure) e dell'utenza (poster del lavaggio mani, misure precauzionali dell'OMS, ecc...);
- 3) chiara identificazione delle aree a rischio e delle limitazioni (es. interdizione alle stanze di isolamento);
- 4) formazione e addestramento del personale sulla corretta modalità di vestizione/svestizione.
- 5) possibilità di iscriversi ad un corso di formazione in modalità FAD sul rischio specifico predisposto dall'ISS e rivolto a tutti gli operatori sanitari;
- 6) corso FAD Campagna Vaccinale COVID-19: la somministrazione in sicurezza del vaccino anti SARS-CoV-2/Covid-19"- Regione Veneto.

INFORMAZIONE SUI RISCHI NELL'AMBIENTE DI LAVORO PER DITTE IN APPALTO

Le attività svolte dalla ditta appaltatrice non devono comportare in alcun modo un aumento dei livelli di rischio esistenti nei luoghi di lavoro dell'Azienda ULSS 2.

Nell'ambito degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 81/08 si è provveduto a redigere la presente nota sui rischi residui ed ambientali presenti presso le strutture sanitarie, nell'intento di eliminare ogni possibile rischio dovuto ad interferenze, delle attività del Committente e della Ditta appaltatrice. Si richiama perciò l'attenzione a tutti i lavoratori sull'importanza al rispetto di tali raccomandazioni contenute nel presente documento.

Deve essere cura della ditta appaltatrice adottare tutte le precauzioni richieste dalla tipologia della presenza del nuovo rischio, basandosi sulle direttive ministeriali, regionali, norme di buona tecnica e di sicurezza e disposizioni aziendali al fine ridurre al minimo i rischi. In considerazione del fatto che le percentuali più alte di pazienti Covid-19 sono collocati nelle strutture ospedaliere, dove il rischio di contagio è maggiore, si raccomanda al personale della ditta operante di:

- utilizzare correttamente i DPI in relazione alle attività e al luogo di svolgimento,
- raccogliere preventivamente informazioni dei luoghi di svolgimento dell'attività, per una corretta classificazione del rischio e per l'adozione delle adeguate misure di prevenzione e protezione.

In particolare, il personale adibito alla pulizia degli ambienti dove possono soggiornare utenti/pazienti sospetti/accertati di infezione, devono osservare le precauzioni derivanti dall'isolamento del paziente, l'adozione delle precauzioni standard e dei DPI.

Inoltre, si raccomanda alla ditta appaltatrice di ottemperare a quanto previsto dall'art. 4 comma 1 del D.L. n° 44 del 01.04.2021 .

LAVORATRICE IN GRAVIDANZA

Le donne in gravidanza sono considerate una popolazione a rischio per le infezioni respiratorie virali, come le infezioni da COVID-19 (*Corona Virus Disease*) e l'influenza stagionale, per le possibili conseguenze sulla madre e sul feto. Per tale motivo è raccomandata sia la vaccinazione antinfluenzale sia quella da anti SARS CoV2, previa valutazione medica, associate alle comuni azioni di prevenzione primaria che prevedono l'igiene frequente delle mani, l'attenzione a evitare il contatto con soggetti malati o sospetti, il distanziamento sociale e l'uso della mascherina, secondo le raccomandazioni del Ministero della Salute, dell'ISS e delle istituzioni internazionali.

L'Azienda ha predisposto l'assegnazione delle suddette di norma in aree amministrative senza il contatto con l'utenza. Laddove questo non sia possibile, previa valutazione del profilo di rischio individuale da parte del medico competente, possono essere considerate mansioni di tipo assistenziale a basso rischio di contagio oppure, se anche questa opportunità non risulti percorribile, verrà disposta l'astensione anticipata dal lavoro.

ALTRE SITUAZIONI DI RISCHIO INCREMENTATO

La situazione di emergenza causata dal diffondersi dell'epidemia e l'impatto che la stessa ha nella attività socio sanitaria dell'azienda ULSS 2, determina anche altre situazioni di allarme sul profilo di rischio dei lavoratori.

Infatti l'emergenza sanitaria in atto richiede ai lavoratori coinvolti nella rete di gestione dell'emergenza, nelle attività ospedaliere, in quelle di comunità e territoriali, un impegno straordinario per fronteggiare l'epidemia. I fattori di rischio sono: l'esposizione all'infezione, i turni di lavoro incalzanti, la fatica fisica, la variabilità organizzativa e il sovraccarico emotivo; ovvero condizioni organizzative, relazionali, psicologiche e riguardanti la sicurezza che rappresentano sicuramente una fonte di **stress psicologico oltre che fisico**.

Tale condizione di stress è aggravata dal timore di contrarre l'infezione e di trasmetterla ai propri familiari, dalla mortalità e sofferenza per la perdita di pazienti e colleghi, la separazione spesso prolungata dalla famiglia, i cambiamenti nelle pratiche e procedure di lavoro, la necessità di fornire un maggiore supporto emotivo ai pazienti in isolamento e la fatica fisica legata all'utilizzo dei dispositivi di protezione.

La letteratura scientifica dedicata allo **stress lavoro-correlato** ha ampiamente confermato come il settore sanitario sia di per sé caratterizzato dalla presenza di fattori di rischio psicosociale strettamente legati all'organizzazione lavorativa, alla sicurezza e alla salute degli operatori: turni, reperibilità, gestione di emergenze/urgenze, carenza di personale; confronto quotidiano con situazioni di estrema sofferenza; potenziale rischio di episodi di aggressione verbale e/o fisica. Tutti fattori che nelle situazioni di emergenza, come l'attuale, si amplificano.

Risulta fondamentale pertanto mettere a disposizione dei lavoratori la possibilità di un appropriato supporto psicologico, come prontamente attuato dall'azienda mediante la costituzione del "Nucleo di psicologia dell'emergenza COVID-19", far data dal 24 marzo e reso disponibile ai lavoratori attraverso la comunicazione a mezzo del canale istituzionale "angolo del dipendente".

Il nucleo è costituito da team di psicologi dell'Azienda esperti in psicologia dell'emergenza, disponibili dal lunedì al venerdì in orario 08.00/17.00.

Il progetto di sostegno psicologico Covid-19, oltre a distribuire opuscoli informativi, prevede interventi rivolti agli operatori sanitari che direttamente assistono i ricoverati, a chi è in quarantena, positivo al tampone e/o in isolamento fiduciario.

INTERVENTI ATTUATI

Tra gli interventi già attuati in Azienda:

- incontri informativi con Preposti e Dirigenti come da indicazione aziendale;
- ricognizione dei DPI come richiesto dalla Regione Veneto con nota prot. 58238 del 06/02/2020;
- formazione/addestramento vestizione e svestizione dei DPI e uso del FFP 2/P3 continuo del personale esposto al rischio;
- video audio dimostrativo sulla modalità di vestizione e svestizione, tale video è a disposizione dei lavoratori nel portale intranet;
- Informativa a tutti i lavoratori per la difesa dal COVID-19 diffusa attraverso l'angolo del dipendente in data 23.02.20;
- Attivazione per lavoro agile, laddove possibile;
- Riorganizzazione degli spazi per la fruizione della mensa;
- Recepimento delle indicazioni INAIL per il riconoscimento degli infortuni da COVID-19 e gestione degli stessi;
- Attuazione delle disposizioni regionali relative a piano esecuzioni tamponi e campagna vaccinale con rispettiva valutazione del rischio delle sedi di esecuzione tamponi e sedute vaccinali;

- Istituzione di un nucleo di psicologia dell'emergenza COVID-19, rivolto ai lavoratori;
- Informazione ai lavoratori della possibilità di accesso ad un corso di formazione FAD per il rischio specifico, predisposto dal ISS e accessibile a tutti;
- Identificazione delle strutture sanitarie dedicate all'accoglienza pazienti covid-19;
- Predisposizione dell'istruzione operativa "Utilizzo dei DPI nella gestione dei casi sospetti da Coronavirus CdR AF 4041" e relative revisioni, diffusa a tutti i lavoratori attraverso i dirigenti/preposti e divulgata anche durante gli incontri di formazione e addestramento, la medesima informativa è presente nell'area intranet SPP.
- Trasmissione dei DVR e loro revisioni alle ditte in appalto.
- Allontanamento temporaneo delle lavoratrici in gravidanza negli ambienti di lavoro a rischio biologico.

INTERVENTI DA ATTUARE

Nella tabella successiva si riportano i provvedimenti individuati e da attuare assegnandoli ai soggetti definiti dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. come coloro che assumono la responsabilità di assicurare l'attuazione delle misure.

Interventi da attuare	Competenze e responsabilità
Svolgere attività continua di addestramento vestizione/svestizione dei DPI ai nuovi assunti e/o re-fresh ai lavoratori delle aree considerate più a rischio	SPP
Mantenere il livello di rischio così come valutato nel DVR, rendendo disponibili i DPI in numero sufficienti e secondo tipologia appropriata	Datore di lavoro
Vigilare sul corretto utilizzo dei DPI e applicazione della procedura	Dirigenti/Preposti
Trasmettere l'aggiornamento del DVR ai Responsabili Unici di Procedimento (RUP) degli appalti, i quali devono diffonderlo alle ditte.	SPP/Responsabili Unici di Procedimento (RUP)
Prevedere il rispetto delle prescrizioni (autocertificazione e/o altra modalità) previste dalla normativa vigente in merito alla vaccinazione, art. 4 comma 1 D.L. n° 44 del 01.04.2021 " <i>....gli esercenti le professioni sanitarie e gli operatori di interesse sanitario che svolgono la loro attività nelle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali, pubbliche e private, nelle farmacie, parafarmacie e negli studi professionali sono obbligati a sottoporsi a vaccinazione gratuita per la prevenzione dell'infezione da SARS-COV-2...</i> ".	Responsabili Unici di Procedimento (RUP)/Direzione aziendale

REGIONE DEL VENETO
AZIENDA UNITA' LOCALE SOCIO SANITARIA N. 2
MARCA TREVIGIANA
SCHEMA CONTRATTO

**PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A
SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2
DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI.**

LOTTO N. 1 _____ CIG N. _____ (E/O)

LOTTO N. 2 _____ CIG N. _____ (E/O)

LOTTO N. 3 _____ CIG N. _____

Tra:

L'Azienda U.L.S.S. n. 2 Marca trevigiana – Codice Fiscale 03084880263 - con sede legale in Via Sant'Ambrogio di Fiera, 37 – 31100 Treviso, che nel contesto dell'Atto verrà chiamata per brevità anche "Azienda Socio-Sanitaria", rappresentata dal Dott. Giuseppe Magliocca, nato a Capua (CE) il 27.10.1967, Direttore dell'U.O.C. Provveditorato, delegato alla firma del presente contratto dal Dott. Francesco Benazzi, nato a Treviso il 02.03.1956, nella sua qualità di Direttore Generale, giusta Deliberazione n. _____ del _____

e:

La Ditta _____ - Codice Fiscale e Partita Iva _____ - con sede legale in _____, che nel contesto dell'Atto verrà chiamata, per brevità, anche "Ditta Aggiudicataria" rappresentata dal Dott./Sig. _____, nato a _____ il _____ residente in _____ - C.F. _____ che interviene in questo atto in qualità di _____ (*se procuratore*) giusta procura del _____ rilasciata dal Dott. _____, Notaio in _____, Repertorio

n. _____ - Raccolta n. _____ registrato all'Agenzia delle Entrate di _____
- in data _____ al n. _____.

Premesso che:

- Con deliberazione del Direttore Generale n. _____ del _____ sono stati affidati alla "Ditta Aggiudicataria" i "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud - Lotto n. 1 - CIG _____" per l'importo complessivo di Euro _____ per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi;
- e/o
- i "servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo - Lotto n. 2 - CIG _____" per l'importo complessivo di Euro _____ per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi;
- e/o
- i "servizi di front end e back office interdistrettuali - Lotto n. 3 - CIG _____" per l'importo complessivo di Euro _____ per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24 mesi;
- con nota del _____, acquisita agli atti, a firma del Direttore U.O.C. Provveditorato dell'"Azienda Socio - Sanitaria", è stato regolarmente notificato l'esito di gara;
- *(se sono pervenuti tutti gli esiti dei controlli generali)* il Responsabile Unico del Procedimento, Dott. _____, Direttore dell'U.O.C. _____ con nota in data _____, ha dichiarato che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace a far data dal _____;
- *(se non sono pervenuti tutti gli esiti dei controlli generali)* In data _____ l'"Azienda Socio-Sanitaria" ha avviato la verifica sul possesso dei requisiti di ordine generale ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. nei confronti

della "Ditta Aggiudicataria";

➤ la "Ditta Aggiudicataria" con nota del _____, acquisita al protocollo generale dell'"Azienda Socio-Sanitaria" n. _____, in data _____, ha presentato:

- polizza fideiussoria/fideiussione bancaria n. _____ rilasciata da _____ il _____ di euro _____ pari al 10% dell'importo complessivo di aggiudicazione del servizio, Iva esclusa, (*eventuale*) ridotto del ...% in quanto in possesso della certificazione conforme alle norme europee della serie(*descrizione relativa alla certificazione presentata*) rilasciata dell'Ente certificatore _____ il _____, a garanzia degli obblighi contrattuali;
- polizza assicurativa RCT/RCO n. _____ emessa da _____, completa di quietanza di pagamento del premio, conforme a quanto previsto all'art. 22 del Capitolato Speciale d'Appalto;
- dichiarazione del _____ resa ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 maggio 1991, n. 187;
- accordo per la nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/79, debitamente controfirmato dal Sig./Dott. _____ in qualità di _____;
- comunicazione del conto corrente dedicato nonché dei soggetti autorizzati ad operare sullo stesso, ai sensi di quanto disposto dalla L. 136/2010 e s.m.i.;
- l'elenco completo del personale operante nell'ambito del servizio in oggetto contenente le informazioni previste dalle Linee guida ANAC 13/2019 (approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.02.2019).

- in data _____ l'“Azienda Socio - Sanitaria” ha avviato la verifica sul possesso dei requisiti di ordine generale, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nei confronti della “Ditta aggiudicataria”;
- l'“Azienda Socio - Sanitaria”, con nota di data _____, ha dichiarato che i controlli sul possesso dei requisiti di ordine generale, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nei confronti della “Ditta aggiudicataria” hanno avuto esito regolare;
- l'“Azienda Socio - Sanitaria”, con nota di data _____, ha dichiarato che la “Ditta aggiudicataria” ha comprovato il possesso dei requisiti di idoneità professionale, dei requisiti di capacità economico e finanziaria e dei requisiti di capacità tecnica e professionale, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- L'“Azienda Socio-Sanitaria” ha acquisito la regolarità contributiva della “Ditta Aggiudicataria” al fine della stipula del contratto;
- L'“Azienda Socio-Sanitaria” ha inoltrato alla Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.) richiesta telematica di informazioni ai sensi dell'art. 91 del D.Lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i.;
- L'art. 92, comma 3, del D.Lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i., dispone che decorso il termine di trenta giorni, ovvero, nei casi d'urgenza, immediatamente, dalla consultazione della Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.), le Amministrazioni possono procedere anche in assenza delle informazioni del Prefetto, fatta salva la facoltà di revoca o recesso nel caso in cui i tentativi di infiltrazione mafiosa siano accertati successivamente;
- (se c'è anticipata esecuzione) Il Direttore dell'esecuzione del contratto, Dott. _____ - Direttore dell'U.O.C. _____ dell'“Azienda Socio-Sanitaria”, d'intesa con il Responsabile Unico del Procedimento Dott.

Giuseppe Magliocca, in data _____, ha sottoscritto unitamente alla "Ditta Aggiudicataria", il verbale di esecuzione anticipata del contratto a decorrere dal _____, in via d'urgenza al fine di continuare a garantire un servizio essenziale, che non può essere interrotto senza arrecare grave pregiudizio all'utenza;

Tutto ciò premesso, le Parti come sopra costituite, convengono e stipulano quanto segue.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'Azienda Socio-Sanitaria" affida alla "Ditta Aggiudicataria", come sopra rappresentata nella persona del Sig. _____, che a tale titolo accetta, l'affidamento dei "Servizi _____per il periodo di 36 mesi", rinnovabili per ulteriori 24 mesi, Lotto n. ____, CIG _____, dal _____ fino al _____.

ART. 2 - CONDIZIONI GENERALI DELL'APPALTO

La "Ditta Aggiudicataria" si obbliga alla piena ed incondizionata osservanza delle disposizioni contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, allegato quale parte integrante al presente contratto (Allegato n. __) e nel Progetto Tecnico presentato dalla "Ditta Aggiudicataria" in sede di gara, che forma parte sostanziale ed integrante del presente contratto, anche se non materialmente allegato.

ART. 3 - IMPORTO E DURATA

Le condizioni economiche del presente contratto sono indicate nell'offerta economica presentata dalla "Ditta Aggiudicataria", allegata quale parte integrante al presente contratto (Allegato n.____).

L'importo complessivo del servizio fino al ____/per il periodo di 36 mesi, è pari a Euro _____ (___in lettere____) Iva al 22% esclusa, corrispondenti a complessivi Euro _____ (___in lettere____) Iva al 22% inclusa, di cui:

- Euro _____ (____in lettere____) Iva al 22% esclusa, corrispondenti a complessivi Euro _____ (___ in lettere _____), Iva al 22% inclusa, per l'esecuzione dei servizi;

- Euro _____ (____in lettere____) Iva al 22% esclusa, corrispondenti a complessivi Euro _____ (___ in lettere _____), Iva al 22% inclusa, relativi ad oneri per la sicurezza legati al DUVRI.

Al presente contratto, si applicano, ove compatibili, le disposizioni di cui all'art. 15 del D.L. 95 del 06.07.2012, convertito nella Legge n. 135 del 7.08.2012 e s.m.i..

Si applicano, altresì, le disposizioni di cui all'art. 17 del D.L. n. 98 del 06.07.2011, convertito nella Legge n. 111 del 15.07.2011 e s.m.i..

Il contratto avrà durata di 36 mesi a decorrere dal _____ data di effettivo inizio del servizio, (se esiste anticipata esecuzione) _____ data di decorrenza anticipata del servizio, fino al _____.

Per i primi 6 (sei) mesi l'appalto s'intenderà conferito a titolo di prova, al fine di consentire all'"Azienda Socio-Sanitaria" una valutazione ampia e complessiva del rapporto contrattuale. Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato n. ____).

Alla scadenza del contratto la "Ditta Aggiudicataria" avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino a quando l'"Azienda Socio - Sanitaria" non abbia provveduto a sottoscrivere un nuovo contratto e ciò fino al limite massimo di 180 giorni dalla scadenza.

L'"Azienda Socio - Sanitaria" si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alla

scadenza del servizio, per una durata di 24 mesi, ai sensi della normativa vigente.

L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato n. ___), deve essere garantito entro il termine massimo di 120 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata.

(se previsto un termine ridotto dal cronoprogramma presentato in sede di gara)
entro il termine massimo di _____ giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata.

L'«Azienda Socio-Sanitaria» ai sensi dell'art. 1353 del c.c., risolverà il contratto, totalmente o anche parzialmente, mediante invio di apposita nota, senza che la «Ditta 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 del servizio oggetto del presente contratto o per mutate esigenze organizzative.

ART. 4 - MODIFICHE CONTRATTUALI

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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. 5 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dovrà essere in regola con le attuali norme di legge e dovrà avvenire secondo quanto previsto dall'art. 23 del Capitolato Speciale d'Appalto.

La fatturazione del servizio dovrà essere effettuata emettendo singola fattura mensile posticipata, strutturata secondo l'offerta economica formulata in gara, che dovrà contenere il riferimento al contratto, il periodo di fatturazione, l'indicazione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) e dovrà essere corredata di tutti i riferimenti necessari alla verifica della corrispondenza di quanto realmente eseguito prevedendo un allegato di dettaglio che riporti almeno il lotto, le singole attività svolte, specificando le singole sedi e dando separata evidenza dei costi collegati all'attività di prenotazione della Libera Professione. Ogni ulteriore dettaglio verrà indicato dal DEC al momento dell'avvio del servizio.

I pagamenti delle fatture verranno effettuati, ai sensi della normativa vigente, a mezzo mandato con bonifico bancario entro i tempi previsti dall'art. 23 del Capitolato Speciale d'Appalto. A tal fine, farà fede la data di ricezione da parte del Sistema di Interscambio SDI (Sistema di interscambio fatture P.A.).

(Se l'aggiudicatario è un R.T.I.)

I pagamenti verranno corrisposti dall'«Azienda Socio-Sanitaria», alla Capogruppo o alle singole imprese come previsto dall'art. 23 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Con DM del 27/12/2019 del Ministero dell'Economia e delle Finanze di modifica del decreto 7 dicembre 2018 recante: «Modalità e tempi per l'attuazione delle disposizioni in materia di emissione e trasmissione dei documenti attestanti l'ordinazione degli acquisti di beni e servizi effettuata in forma elettronica da applicarsi agli enti del Servizio sanitario nazionale» è entrato in vigore l'obbligo, per gli enti del Servizio Sanitario Nazionale, di gestire gli ordini di acquisto di beni e

servizi in formato elettronico, per il tramite del Nodo Smistamento Ordini (NSO) pertanto le modalità di fatturazione dovranno essere aderenti a tale previsione normativa.

L' "Azienda Socio-Sanitaria" può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali (art. 1460 c.c.).

Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

L'operatore economico viene informato che nel sito www.aulss2.veneto.it, sono pubblicate le istruzioni operative in merito alla fatturazione elettronica.

È fatto espresso divieto alla "Ditta Aggiudicataria" la cessione dei crediti derivanti dal presente contratto stipulato con l' "Azienda Socio-Sanitaria", vantati nei confronti di questa.

ART. 6 - ATTUAZIONE PROGETTO DI ASSORBIMENTO E CLAUSOLA SOCIALE

Trattandosi di appalto di servizi ad alta intensità di manodopera, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, salvi in ogni caso i più ampi obblighi assuntivi derivanti dal CCNL applicato dal nuovo aggiudicatario dell'affidamento e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera per la corretta esecuzione del nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art.51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n,81

e nel pieno rispetto del progetto di assorbimento presentato in sede di gara che sarà oggetto di specifico monitoraggio così come previsto in particolare dagli artt. 3, 15 e 24 del Capitolato Speciale d'Appalto.

ART. 7 – CONTESTAZIONI, INADEMPIMENTI E PENALITÀ

Per quanto riguarda le eventuali contestazioni, gli eventuali inadempimenti e le eventuali penalità le parti richiamano integralmente l'art. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto.

ART. 8 - REVISIONE PREZZI

Trattandosi di appalto di servizi bandito successivamente al 27 gennaio 2022, sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi ai sensi dell'articolo 29 del Decreto Legge 27 gennaio 2022, n. 4 e dell'articolo 106, comma 1, lettera a), primo periodo, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, fermo restando quanto previsto dal secondo e dal terzo periodo del medesimo comma 1 dell'articolo 106. Per quanto non espressamente disciplinato dall'art. 20 del Capitolato Speciale d'Appalto, si fa riferimento al predetto articolo 29.

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

Il corrispettivo per l'esecuzione del contratto potrà essere aggiornato – ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D.lgs. 50/2016, sulla base di un'istruttoria condotta dall'“Azienda Socio-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 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.

La revisione dei prezzi è riconosciuta alla "Ditta Aggiudicataria" se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento rispetto al prezzo formulato in sede di offerta, per la parte eccedente detta percentuale.

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

La revisione prezzi, in ribasso, potrà essere altresì chiesta dall'"Azienda Socio-Sanitaria", nei termini e secondo le modalità di cui sopra.

ART. 9 – CODICE DELLE LEGGI ANTIMAFIA E DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITÀ ORGANIZZATA

Al presente contratto si applicano le direttive di cui al D.Lgs. n. 159 del 06.09.2011 e s.m.i. nonché le clausole ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

di cui all'art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto che qui si intende integralmente richiamato.

ART. 10 – CODICE DI COMPORTAMENTO

La "Ditta Aggiudicataria", con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e 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 n. 2 Marca trevigiana vigente e pubblicato nel sito www.aulss2.veneto.it Sez. Amministrazione Trasparente.

La "Ditta 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. 11 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana ha adottato, con deliberazione n. 198 del 31.01.2023, il Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025, 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. 7/2023 con la quale l'A.N.AC. ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2022".

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

ART. 12 – SUBAPPALTO *(eventuale)*

Il Subappalto è autorizzato nel rispetto delle disposizioni di legge in materia e in particolare dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 così come modificato dall'art. 49, comma 1 del D.L. n. 77/2021, nei limiti indicati dalla "Ditta Aggiudicataria" stessa nell'offerta presentata in sede di gara per l'affidamento del servizio di cui al presente contratto.

La "Ditta Aggiudicataria" si impegna a depositare il contratto di subappalto presso l'"Azienda Socio-Sanitaria" entro il termine previsto nel D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Si richiama integralmente il disposto dell'art. 25 del Capitolato Speciale d'Appalto e del già citato art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

ART. 13 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La "Ditta Aggiudicataria" si impegna ad adempiere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136 del 13.08.2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e s.m.i..

Il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, potrà essere risolto automaticamente nel caso in cui le transazioni che ne derivano vengano eseguite senza avvalersi di Banche o della Società Poste Italiane S.p.A.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il/i codice/i CIG è/sono il/i seguente/i:

_____.

La "Ditta Aggiudicataria" si impegna a dare immediata comunicazione all'"Azienda Socio-Sanitaria" ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito del presente contratto si applicano le disposizioni della normativa sulla privacy di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) del Parlamento Europeo e del 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 cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dall'"Azienda Socio-Sanitaria", per l'esecuzione del presente contratto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni.

Ai fini del presente contratto, l'"Azienda Socio-Sanitaria" potrà quindi effettuare il trattamento di dati personali riguardanti la "Ditta Aggiudicataria", solo ove si tratti di rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori di quest'ultima.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i dati personali comunicati per l'esecuzione del presente contratto sono raccolti e trattati dall'"Azienda Socio-Sanitaria" quale Titolare, 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 designati quali responsabili o incaricati del trattamento.

Relativamente ai dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto, 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 della "Ditta Aggiudicataria" garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali suoi rappresentanti, esponenti, dipendenti, soci e collaboratori, che vengano comunicati all'"Azienda Socio-Sanitaria" ai fini dell'esecuzione del presente contratto 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.

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e del Regolamento dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, per la protezione dei dati personali, la "Ditta Aggiudicataria" viene (o è stata se accordo privacy firmato prima del contratto) nominata responsabile del trattamento dati con apposito documento allegato al presente contratto (Allegato n. __)

**ART. 15 - RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO
OGGETTO DEL CONTRATTO E MISURE DI PREVENZIONE ADOTTATE
DALL'AZIENDA – VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI**

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

- informare la "Ditta Aggiudicataria" dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui sarà chiamata ad operare;
- informare la "Ditta Aggiudicataria" sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall' "Azienda Socio – Sanitaria" 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.

A seguito dell'analisi delle attività descritte nel contratto ed in considerazione dei luoghi di espletamento del servizio, l'"Azienda Socio-Sanitaria" ha valutato che le

attività previste nel presente appalto comportano rischi di interferenza di livello "non trascurabile" per i quali si ritiene necessaria l'osservanza delle misure generali e specifiche di tutela indicate nel DUVRI, che forma parte integrante e sostanziale del presente contratto anche se non materialmente allegato, per le quali si prevede un onere economico, per il periodo di 36 mesi, di Euro _____ (Euro _____ /00) + Iva al 22%, pari ad Euro _____ (Euro _____ /00), Iva al 22% compresa.

Ogni eventuale sopravvenuta variazione delle caratteristiche del servizio da svolgere andrà verificata e approvata in occasione delle riunioni di coordinamento per la sicurezza.

COVID-19 accessi in area Ospedaliera

il personale della "Ditta Aggiudicataria", deve rigorosamente rispettare le misure di contenimento e di protezione individuale e per la collettività previsti dalla normativa vigente.

Altresì seguirà scrupolosamente le disposizioni organizzative interne all'ospedale o sedi ospedaliere inerenti anche ai percorsi pedonali consentiti e consulterà la seguente documentazione specifica allegata al DUVRI:

- aggiornamento valutazione rischio Covid-19;
- utilizzo D.P.I. nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati Covid-19;
- informativa sui rischi per la salute rev. 1.

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla sicurezza sul lavoro.

Le parti richiamano integralmente l'art. 32 del Capitolato Speciale d'Appalto.

ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il Responsabile Unico del Procedimento è il Dott. Giuseppe Magliocca, Direttore U.O.C. Provveditorato dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana e il Direttore dell'Esecuzione è il _____ Direttore del _____ dell'«Azienda Socio-Sanitaria».

ART. 17 - ELEZIONE DI DOMICILIO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La «Ditta Aggiudicataria» ha eletto domicilio in _____

ART. 18 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra la «Ditta Aggiudicataria» e l'«Azienda Socio-Sanitaria» sarà competente esclusivamente il Foro di Treviso.

ART. 19 - DISPOSIZIONI FINALI

Per le clausole non espressamente richiamate dal presente contratto, le parti rinviando a quanto già prescritto nel Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato n. ____).

In caso di discordanza tra il Capitolato Speciale d'Appalto e il contratto, prevale il presente contratto.

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

Il deposito cauzionale definitivo sarà svincolato, solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, fatto salvo quanto stabilito nell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Trascorsi 180 giorni dalla scadenza del contratto, lo svincolo avverrà automaticamente fatti salvi i casi in cui il Responsabile Unico del Procedimento abbia segnalato la non corretta e/o completa esecuzione del contratto.

(se non sono pervenuti tutti gli esiti dei controlli sui requisiti generali) Considerato che risultano conclusi con esito regolare tutti i controlli sul mantenimento del possesso dei requisiti generali ad eccezione del/i certificato/i da emettersi a cura

dell'/i seguente/i Ente/i: _____ indicare quale Ente, (di cui all'art. 80, comma 1 – lettera ____ D.Lgs. 50/2016, il presente contratto è sottoposto alla seguente clausola risolutiva espressa, come risulta da apposita dichiarazione del Dott. _____ Direttore dell'U.O.C. Provveditorato dell'“Azienda Socio-Sanitaria” di data _____:

“Qualora le verifiche di cui all'art. 80 comma 1 – lettera __) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., attualmente in corso, dessero esito negativo il presente contratto è risolto immediatamente ed automaticamente.

ART. 20 - DOCUMENTI CHE FORMANO PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO.

Formano parte integrante e sostanziale del presente contratto i seguenti documenti:

- Capitolato Speciale d'Appalto (Allegato n.____);
- Chiarimenti forniti in sede di gara (Allegato n.____);
- Offerta economica della “Ditta Aggiudicataria” (Allegato n.____);
- Dichiarazione resa ai sensi dell'art. 26 comma 3 *bis* della L. 488/1999 (Allegato n.____);
- Accordo per la nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (Allegato n.____);

Formano parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se non materialmente allegati ma conservati agli atti dell'“Azienda Socio-Sanitaria” i seguenti documenti:

- Progetto tecnico della “Ditta Aggiudicataria”;
- Cauzione definitiva presentata dalla “Ditta Aggiudicataria”;
- Polizze assicurative presentate dalla “Ditta Aggiudicataria”;
- DUVRI.

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente contratto sono a carico della "Ditta Aggiudicataria".

Il presente contratto sarà registrato in caso d'uso.

L'imposta di bollo prevista dal D.P.R. n. 642/72 e s.m.i., è stata assolta con le modalità del D.M. 17.06.2014.

(se l'aggiudicataria è una Onlus) Il presente contratto è esente dall'imposta di bollo ai sensi dell'art. 82, c. 5 del D.Lgs. 117/2017.

Il presente accordo è soggetto alla legge italiana.

Il su esteso atto, dopo essere stato letto, approvato e confermato, viene sottoscritto dalle parti.

NOME DITTA

AZIENDA ULSS N. 2

MARCA TREVIGIANA

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

PER DELEGA

SIG./DOTT.

IL DIRETTORE

U.O.C. PROVVEDITORATO

DOTT. GIUSEPPE MAGLIOCCA

DELIBERA N. ____ DEL _____

Bando di gara**Servizi****Base giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**I.1) Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: AZIENDA ULSS N. 2 "MARCA TREVIGIANA"

Indirizzo postale: Via S. Ambrogio di Fiera, 37

Città: Treviso

Codice NUTS: ITH34 Treviso

Codice postale: 31100

Paese: Italia

E-mail: provveditorato@aulss2.veneto.it

Tel.: +39 0422323046-323015

Fax: +39 0422323063

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.aulss2.veneto.it/>

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.aulss2.veneto.it/>

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://www.aulss2.veneto.it/>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: www.ariaspa.it

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Autorità regionale o locale

I.5) Principali settori di attività

Salute

Sezione II: Oggetto**II.1) Entità dell'appalto****II.1.1) Denominazione:**

Procedura aperta telematica per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda socio-sanitaria ULSS n. 2 della Regione Veneto

II.1.2) Codice CPV principale

75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

La procedura ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività socio-sanitaria attualmente svolto in forma diretta o indiretta dall'Azienda, in ambito ospedaliero e territoriale.

II.1.5) Valore totale stimato

Valore, IVA esclusa: 36 651 000.00 EUR

- II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**
Questo appalto è suddiviso in lotti: sì
Le offerte vanno presentate per numero massimo di lotti: 3
- II.2) **Descrizione**
- II.2.1) **Denominazione:**
Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud
Lotto n.: 1
- II.2.2) **Codici CPV supplementari**
75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario
- II.2.3) **Luogo di esecuzione**
Codice NUTS: ITH34 Treviso
Luogo principale di esecuzione:
Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud
- II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**
Supporto per l'accesso e la fruizione dei servizi socio-sanitari aziendali da parte dell'utenza. Il modello ergativo si basa sulla gestione di sportelli multifunzione, punti di accettazione e presa in carico e servizi on-line e multicanale.
In sintesi, i punti erogativi multifunzione si distinguono in ospedalieri e territoriali, a seconda della loro ubicazione. Nei punti erogativi multifunzione ospedalieri prevale la gestione delle prenotazioni di prestazioni a carico del SSN e di LP, mentre quelli territoriali sono caratterizzati dalla gestione delle prestazioni distrettuali (ad esempio le attività collegate all'anagrafe sanitaria o la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ecc.), affiancate all'attività di prenotazione.
- II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**
Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara
- II.2.6) **Valore stimato**
Valore, IVA esclusa: 18 403 202.00 EUR
- II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**
Durata in mesi: 36
Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì
Descrizione dei rinnovi:
La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto per ulteriori 24 mesi.
- II.2.10) **Informazioni sulle varianti**
Sono autorizzate varianti: no
- II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**
Opzioni: sì
Descrizione delle opzioni:
L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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. La durata del contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del d.lgs. 50/2016 potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo fornitore per un periodo non superiore a 180 gg dalla data di scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Vedi documentazione di gara.

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione:

Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve di Soligo

Lotto n.: 2

II.2.2) Codici CPV supplementari

75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITH34 Treviso

Luogo principale di esecuzione:

Distretti di Asolo e Pieve di Soligo

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Supporto per l'accesso e la fruizione dei servizi socio-sanitari aziendali da parte dell'utenza. Il modello ergativo si basa sulla gestione di sportelli multifunzione, punti di accettazione e presa in carico e servizi on-line e multicanale.

In sintesi, i punti erogativi multifunzione si distinguono in ospedalieri e territoriali, a seconda della loro ubicazione. Nei punti erogativi multifunzione ospedalieri prevale la gestione delle prenotazioni di prestazioni a carico del SSN e di LP, mentre quelli territoriali sono caratterizzati dalla gestione delle prestazioni distrettuali (ad esempio le attività collegate all'anagrafe sanitaria o la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ecc.), affiancate all'attività di prenotazione.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 15 196 798.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Descrizione dei rinnovi:

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto per ulteriori 24 mesi.

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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. La durata del contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del d.lgs. 50/2016 potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo fornitore per un periodo non superiore a 180 gg dalla data di scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Vedi documentazione di gara.

II.2) Descrizione

II.2.1) Denominazione:

Servizi di front end e back office interdistrettuali
Lotto n.: 3

II.2.2) Codici CPV supplementari

75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITH34 Treviso
Luogo principale di esecuzione:
Distretti dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Il lotto prevede lo svolgimento di attività trasversali ai distretti dell'Azienda, che potrebbero comportare l'utilizzo di applicativi differenziati a seconda del distretto aziendale servito, e di supporto alle attività di front end. Pertanto è onere dell'Aggiudicataria elaborare un sistema di cooperazione ed integrazione con i gestori degli altri lotti.

Tale servizio comprende le seguenti attività:

- gestione dell'attività a supporto delle relazioni con l'utenza;
- gestione assistenza protesica;
- il servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate.

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 3 051 000.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 36

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Descrizione dei rinnovi:

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto per ulteriori 24 mesi.

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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. La durata del contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del d.lgs. 50/2016 potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo fornitore per un periodo non superiore a 180 gg dalla data di scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Vedi documentazione di gara.

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

Vedi documentazione di gara.

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:

Le condizioni di esecuzione sono riportate nei documenti di gara.

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura aperta

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: no

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

Data:

IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

Durata in mesi: 12 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte

Data:

Ora locale: 00:00

Informazioni relative alle persone ammesse e alla procedura di apertura:

La piattaforma Sintel garantisce la massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono a altresì, la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima, pertanto l'apertura delle "buste telematiche" avverrà in sedute riservate. L'orario di apertura delle offerte è puramente indicativo.

Sezione VI: Altre informazioni**VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità**

Si tratta di un appalto rinnovabile: sì

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

Sarà accettata la fatturazione elettronica

VI.3) Informazioni complementari:

1) il numeri CIG sono i seguenti: Lotto 1 CIG XXXXXXXXXX - Lotto 2 CIG XXXXXXXXXX - Lotto 3 CIG XXXXXXXXXX;

2) I candidati potranno estrarre i documenti di gara consultando la piattaforma Sintel all'indirizzo: www.ariaspa.it— ID Sintel: XXXXXXXXXX;

3) la stazione appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di riaprire i termini della presente gara, oppure di sospendere, modificare, revocare od annullare totalmente, od anche parzialmente, la gara, così come di aggiudicarla solo in parte, con provvedimento motivato, senza che le ditte concorrenti possano vantare diritto alcuno o pretese di sorta. In particolare, questa amministrazione si riserva la facoltà di revocare od annullare totalmente, od anche parzialmente, la procedura, mediante invio di apposita nota, senza che la ditta

partecipante/offrente possa avanzare alcuna pretesa di compenso/indennizzo per le spese sostenute nei casi di seguito riportati:

— qualora nel corso della presente procedura di gara venisse attivata, relativamente alla categoria merceologica del servizio di cui trattasi, una Convenzione stipulata dalla centrale di committenza regionale e/o da Consip;

— per mutate esigenze, anche organizzative, della stazione appaltante.

4) eventuali chiarimenti potranno essere richiesti in conformità al disciplinare di gara;

5) il responsabile unico del procedimento è il dott. Giuseppe Magliocca — direttore UOC Provveditorato dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana;

6) la stazione appaltante si avvarrà dell'inversione procedimentale di cui all'art. 133, comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;

7) il contratto che verrà sottoscritto all'esito della procedura di gara, non conterrà clausola compromissoria;

8) ai sensi dell'art. 216, comma 11 del D.Lgs. 50/2016 le spese per la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana degli avvisi e del bando dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

Ai sensi della normativa vigente le spese per la pubblicazione sui quotidiani sia dell'estratto del bando che dell'estratto dell'avviso dell'esito di aggiudicazione dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario, entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. A tal proposito, si comunica che le spese di pubblicità sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana e sui quotidiani sono state quantificate dalla stazione appaltante in circa 8 000,00 EUR, di cui:

— 4 000,00 EUR (IVA compresa) per la pubblicazione sulla GURI;

— 4 000,00 EUR (IVA compresa) per la pubblicazione sui quotidiani.

Dopo l'aggiudicazione, pertanto, la stazione appaltante comunicherà e documenterà all'affidatario l'esatto ammontare delle spese sostenute, chiedendone il rimborso entro il termine sopra indicato;

9) apertura delle offerte — data: XX/XX/202X ore XX:00. L'orario di apertura delle offerte è puramente indicativo. In caso di modifica della data di apertura, la nuova data verrà comunicata attraverso la piattaforma Sintel.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo regionale per il Veneto (T.A.R.)

Indirizzo postale: Palazzo Gussoni - strada nuova, Cannaregio 2277-2278

Città: Venezia

Codice postale: 30121

Paese: Italia

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Chiunque abbia interesse può presentare ricorso al Tribunale Amministrativo regionale per il Veneto (T.A.R.) nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente.

VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo regionale per il Veneto (T.A.R.) - cancelleria

Indirizzo postale: Palazzo Gussoni - strada nuova, Cannaregio 2277-2278

Città: Venezia

Codice postale: 30121

Paese: Italia

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

REGIONE VENETO
AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA
BANDO DI GARA

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE - Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana - Via S. Ambrogio di Fiera, 37 – Treviso - 31100 – Italia. **Persona di contatto:** U.O.C. Provveditorato – Dr.ssa Gaia Bontae - Telefono +39 0422-323015-49.

SEZIONE II: OGGETTO - Gara europea a procedura aperta per l'affidamento della gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana, suddivisa in 3 lotti, per il periodo di 36 mesi, con facoltà di eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi. ID SINTEL: XXXXXXX. **Codice CPV principale:** 75122000-7 **Valore totale stimato** € 36.651.000,00 (IVA 22% esclusa). Lotto 1: € 18.403.202,00 CIG n. _____ - Lotto 2: € 15.196.798,00 CIG n. _____ - Lotto 3: € 3.051.000,00 CIG n. _____.

SEZIONE IV: PROCEDURA - Procedura aperta. Criterio di aggiudicazione: Offerta economicamente più vantaggiosa. **Termine per il ricevimento delle offerte:** _____ Ora: _____. Apertura delle offerte: _____ Ora: _____.

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI. Trasmissione bando alla GUUE: _____. Documentazione su: www.ariaspa.it e www.aulss2.veneto.it, nella sezione Bandi — Bandi di servizi.

Il Direttore
U.O.C. Provveditorato
Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana
Dott. Giuseppe Magliocca

REGIONE VENETO
AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA
ESTRATTO DI BANDO DI GARA

Questa Amministrazione, con Deliberazione del Direttore Generale n. ____ del _____, ha indetto - ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. – gara europea a procedura aperta per l'affidamento della gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana, suddivisa in 3 lotti, per il periodo di 36 mesi, con facoltà di eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi.

L'importo complessivo stimato, per il periodo di 36 mesi, è pari ad € 36.651.000,00 (IVA 22% esclusa).

Lotto 1: € 18.403.202,00 CIG n. _____ - Lotto 2: € 15.196.798,00 CIG n. _____ - Lotto 3: € 3.051.000,00 CIG n. _____.

I concorrenti potranno estrarre i documenti di gara consultando la piattaforma SINTEL all'indirizzo: www.ariaspa.it - ID SINTEL: _____.

Le Ditte interessate possono rivolgersi per informazioni all'UOC Provveditorato dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, ubicato in Borgo Cavalli, 42 – tel. 0422-323015-49.

Termine di scadenza per il ricevimento delle offerte: ore ____ del giorno _____.

Il bando è stato spedito all'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea, il giorno _____.

Il Direttore
U.O.C. Provveditorato
Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana
Dott. Giuseppe Magliocca



Allegato 04

Disciplinare di gara

Gara europea a procedura telematica aperta per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda socio-sanitaria ULSS n. 2 della Regione Veneto, per il periodo di 36 mesi, suddivisa in tre lotti

DISCIPLINARE DI GARA	4
PREMESSE	4
1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA	5
1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE.....	5
1.2 DOTAZIONI TECNICHE	6
1.3 IDENTIFICAZIONE	7
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.....	7
2.1 Documenti di gara	7
2.2 Chiarimenti	7
2.3 Comunicazioni	8
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	9
3.1 Durata	10
3.2 Opzioni e rinnovi.....	10
3.3 REVISIONE DEI PREZZI	11
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	11
5. REQUISITI GENERALI	13
6. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA.....	13
6.1 Requisiti di idoneità	13
6.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria.....	14
6.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale	14
6.4 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE.....	14
6.5 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili.....	14
7. AVVALIMENTO	15
8. SUBAPPALTO.	16
9. GARANZIA PROVVISORIA.....	16
10. SOPRALLUOGO	19
11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.....	19
12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	20
13. SOCCORSO ISTRUTTORIO	23
14. "CONTENUTO BUSTA "1" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA" – STEP 1	24
14.1 Domanda di partecipazione ED EVENTUALE PROCURA.....	25
14.2 Documento di gara unico europeo.....	26
14.3 Dichiarazione integrativa	28
14.4 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO.....	30
14.5 DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI	30
14.6 DOCUMENTAZIONE A CORREDO.....	31
15. CONTENUTO DELLA BUSTA 2 –OFFERTA TECNICA- STEP 2.....	32
16. CONTENUTO DELLA BUSTA 3 – "OFFERTA ECONOMICA" – STEP 3.....	35
17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	39
17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	39
17.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica	42
17.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	42
17.4 Metodo per il calcolo dei punteggi	43
18. COMMISSIONE GIUDICATRICE	43
19. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA 1–DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	44
20. APERTURA DELLE BUSTE 2 E 3 – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	45
21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	46

22.	VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	47
23.	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	47
24.	OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	48
25.	CLAUSOLA SOCIALE	49
26.	CODICE DI COMPORTAMENTO	51
27.	ACCESSO AGLI ATTI.....	51
28.	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	51
29.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	51

DISCIPLINARE DI GARA

GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2 DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI, SUDDIVISA IN TRE LOTTI

PREMESSE

Con Deliberazione del Direttore Generale n. del, questa Amministrazione ha deliberato di indire di indire la procedura per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda socio-sanitaria ULSS n. 2 della Regione Veneto, per il periodo di 36 mesi, suddivisa in tre lotti.

Ai sensi dell'articolo 58 del Codice, la presente procedura aperta è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (di seguito Piattaforma e/o Sistema e/o Sintel) accessibile all'indirizzo www.ariaspa.it e conforme alle prescrizioni dell'articolo 44 del Codice e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli articoli 44, 52, 58, 60 e 95 del Codice.

Il luogo di svolgimento dei servizi è la Provincia di Treviso codice NUTS ITH34.

Lotto 1 CIG CUI S03084880263201900058

Lotto 2 CIG CUI S03084880263201900058

Lotto 3 CIG CUI S03084880263201900058

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 31 del Codice, è il Dott. Giuseppe Magliocca – Direttore UOC Provveditorato dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana.

Il Responsabile della procedura di gara è il Dott. Giuseppe Magliocca – Direttore UOC Provveditorato dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, struttura aziendale competente per l'espletamento delle procedure di gara.

Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE) per la verifica dei requisiti di partecipazione ai sensi art. 81 D.Lgs. 50/2016.

Come stabilito dalla deliberazione A.N.A.C. n. 464 del 27.7.2022 (G.U. n. 249 del 24.10.2022):

- a) la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico – finanziario comprovabili mediante i documenti indicati all'articolo 5 della citata deliberazione avviene, ai sensi dell'articolo 81, comma 1, del Codice e della citata delibera attuativa, attraverso l'utilizzo della BDNCP gestita dall'Autorità e, nello specifico, mediante il FVOE;
- b) tutti i soggetti interessati a partecipare alla procedura devono obbligatoriamente registrarsi al sistema accedendo all'apposito link sul Portale dell'Autorità (Servizi ad accesso riservato – FVOE) secondo le istruzioni ivi contenute.

Si rinvia alla lettura della deliberazione A.N.A.C. n. 464 del 27.7.2022 (G.U. n. 249 del 24.10.2022) nonché alle istruzioni impartite al riguardo da A.N.A.C. al seguente link

<https://www.anticorruzione.it/-/fascicolo-virtuale-dell-operatore-economico-fvoe>

Considerato che si tratta di un servizio istituito e gestito da A.N.A.C., per eventuali dubbi o problemi concernenti gli adempimenti richiesti per gli operatori economici concorrenti alla gara, inerenti il citato servizio, si invita a contattare direttamente l'Autorità suddetta al Contact Center indicato nel portale dell'Autorità www.anticorruzione.it, in quanto questa Stazione Appaltante non è in grado di fornire chiarimenti in merito alle funzionalità del sistema.

1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

La presente procedura si svolgerà, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico di proprietà dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (di seguito ARIA) della Regione Lombardia, denominato "Sintel" (di seguito per brevità anche solo "Sistema" e/o "Sintel" e/o "Piattaforma"), il cui accesso è consentito dall'apposito link presente sul profilo del committente, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione dell'offerta, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni.

Il funzionamento della Piattaforma avviene nel rispetto della legislazione vigente e, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS – electronic IDentification Authentication and Signature), del D.lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), del D.lgs. 50/2016 e dei suoi atti di attuazione, in particolare il D.P.C.M. 148/2021, e delle linee guida dell'AGID.

L'utilizzo della Piattaforma comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni della Piattaforma.

L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'art. 1176, comma 2, del codice civile ed è regolato, tra gli altri, dai seguenti principi:

- parità di trattamento tra gli operatori economici;
- trasparenza e tracciabilità delle operazioni;
- standardizzazione dei documenti;
- comportamento secondo buona fede, ai sensi dell'art. 1375 del codice civile;
- comportamento secondo correttezza, ai sensi dell'art. 1175 del codice civile;
- segretezza delle offerte e loro immodificabilità una volta scaduto il termine di presentazione della domanda di partecipazione;
- gratuità. Nessun corrispettivo è dovuto dall'operatore economico e/o aggiudicatario per il mero utilizzo della Piattaforma.

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

- difetto di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamenti e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;

- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nel documento denominato "Modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel".

In caso di mancato funzionamento della piattaforma o mal funzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale alla seguente pagina <https://www.aulss2.veneto.it/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti>, dove sono accessibili i documenti di gara nonché attraverso ogni altro strumento ritenuto idoneo.

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

La Piattaforma garantisce l'integrità dei dati, la riservatezza delle offerte e delle domande di partecipazione. La Piattaforma è realizzata con modalità e soluzioni tecniche che impediscono di operare variazioni sui documenti definitivi, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure, sulla base della tecnologia esistente e disponibile.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito della Piattaforma sono registrate e attribuite all'operatore economico e si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema. Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nel documento "Modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel", che costituisce parte integrante del presente disciplinare, ove sono descritte in particolare le informazioni riguardanti la Piattaforma di Intermediazione telematica, la dotazione informatica necessaria per la partecipazione alla presente procedura, la registrazione alla Piattaforma e la forma delle comunicazioni da utilizzare per la presente procedura.

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

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nel documento "Modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel" che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma reperibile all'indirizzo <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.

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

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

Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'identificazione e l'accesso alla Piattaforma devono essere effettuate direttamente al gestore della Piattaforma.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) Bando di gara;
- b) Disciplinare di gara ;
- c) Schema di domanda di partecipazione;
- d) Documento di gara unico europeo reperibile al seguente indirizzo:
<http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>
- e) Schema Dichiarazione integrativa;
- f) Schema offerta economica;
- g) Istruzioni operative per accedere alla Piattaforma e regole tecniche per l'utilizzo della stessa contenute nel Manuale "Modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel" reperibile al seguente indirizzo:
<https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>
- h) Capitolato speciale descrittivo e prestazionale;
- i) DUVRI;
- j) Schema Accordo privacy;
- k) Schema di contratto;
- l) Elenco del personale da riassorbire in attuazione della clausola sociale, utilizzato dagli attuali Appaltatori nei contratti in corso di esecuzione.

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, per via elettronica, sul profilo della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente", al seguente link: <https://www.aulss2.veneto.it/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti> e sulla Piattaforma di proprietà dell' Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (di seguito ARIA) della Regione Lombardia, denominata "Sintel" al seguente link: www.ariaspa.it.

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare **almeno 14 giorni prima della scadenza del termine fissato per la**

presentazione delle offerte, in via telematica, attraverso la sezione della Piattaforma “Comunicazioni della procedura”. Farà fede la data di ricezione della comunicazione a Sintel. Le richieste dovranno riportare l’oggetto della gara seguito dalla dicitura: “Richiesta chiarimenti”.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

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

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno **sei giorni** prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma Sintel nella sezione “Documenti di gara e sul sito istituzionale al seguente link: <https://www.aulss2.veneto.it/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti>.”

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

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

2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici.

Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite la Piattaforma e sono accessibili nella sezione “ Comunicazioni della Procedura”.

È onere esclusivo dell’operatore economico prenderne visione .

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

Le comunicazioni relative all’attivazione del soccorso istruttorio, al subprocedimento di verifica dell’anomalia dell’offerta anomala, alla richiesta di offerta migliorativa e al sorteggio di cui all’articolo 21 avvengono attraverso la Piattaforma.

Le comunicazioni effettuate tramite la piattaforma Sintel avranno pieno valore legale, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Eventuali modifiche dell’indirizzo PEC o problemi temporanei nell’utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

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

In caso di consorzi di cui all’articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

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

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

L'appalto è costituito da tre lotti come segue:

n.	Oggetto del lotto	CPV	P (principale) S (secondaria)	CIG	Importo totale in Euro per 36 mesi a base di gara, Iva esclusa
1	Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso nord e Treviso sud	75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario	P		€ 18.393.602,00
2	Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve di Soligo	75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario	P		€ 15.187.198,00
3	Servizi di front end e back office interdistrettuali	75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario	P		€ 3.049.200,00
A) Importo totale soggetto a ribasso					€ 36.630.000,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso [indicare € 0,00 in caso di assenza di rischi]					€ 21.000,00
A) + B) Importo complessivo a base di gara					€ 36.651.000,00

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, è così suddiviso:

Lotto n. 1, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, è così suddiviso:

- € 18.393.602,00=, importo per il periodo di 36 mesi per l'esecuzione del servizio, importo soggetto a ribasso;
- € 9.600,00=, importo per il periodo di 36 mesi per oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze legati al D.U.V.R.I., importo non soggetto a ribasso.

Lotto n. 2, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, è così suddiviso:

- € 15.187.198,00=, importo per il periodo di 36 mesi per l'esecuzione del servizio, importo soggetto a ribasso;
- € 9.600,00=, importo per il periodo di 36 mesi per oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze legati al D.U.V.R.I., importo non soggetto a ribasso.

Lotto n. 3, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, è così suddiviso:

- € 3.049.200,00=, importo per il periodo di 36 mesi per l'esecuzione del servizio, importo soggetto a ribasso;
- € 1.800,00=, importo per il periodo di 36 mesi per oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze legati al D.U.V.R.I., importo non soggetto a ribasso.

L'appalto è finanziato con fondi della stazione appaltante.

L'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 34.115.687,00 calcolati sulla base dei seguenti elementi: costi del personale per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo come stabilito dalle tabelle ministeriali – Settembre 2020 così suddivisi:

Lotto n. 1 - € 17.128.389,00;

Lotto n. 2 - € 14.129.344,00;

Lotto n. 3 - € 2.857.954,00;

L'importo complessivo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 21.000,00= come sopra per singolo lotto.

Il dettaglio delle prestazioni oggetto di ogni lotto è specificato all'art. 2 del Capitolato Speciale d'Appalto.

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

3.1 DURATA

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

3.2 OPZIONI E RINNOVI

Il contratto può essere rinnovato per una durata pari a 24 mesi per un importo di € 24.434.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge così suddiviso:

- € 24.420.000,00= importo per l'esecuzione del servizio;
- € 14.000,00= importo per oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze legati al D.U.V.R.I.

L'esercizio di tale facoltà è comunicata all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto.

Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 106, comma 1 lettera a) del Codice

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, 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/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli 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.

Opzione di proroga tecnica di cui all'art. 106, comma 11, del Codice

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo fornitore per un periodo non superiore a 180 gg dalla data di scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, **il valore globale stimato dell'appalto**, è pari ad € 80.632.200,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, così suddiviso:

LOTTO - DESCRIZIONE	IMPORTO TRIENNALE (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RINNOVO 24 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO PROROGA TECNICA 6 MESI (IVA 22% esclusa)	IMPORTO RELATIVO ALL'EVENTUALE OPZIONE QUANTITATIVA IVA DEL 20% (IVA 22% esclusa)	ONERI PER LA SICUREZZA DOVUTI A RISCHI DA INTERFERENZE (IVA 22% esclusa)	TOTALE VALORE MASSIMO DEL LOTTO, (IVA 22% esclusa)
LOTTO 1 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso Nord e Treviso Sud	€ 18.393.602,00	€ 12.262.401,33	€ 3.065.600,33	€ 6.744.320,73	€ 21.120,00	€ 40.487.044,40
LOTTO 2 - servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve Soligo	€ 15.187.198,00	€ 10.124.798,67	€ 2.531.199,67	€ 5.568.639,27	€ 21.120,00	€ 33.432.955,60
LOTTO 3 - servizi di front end e back office interdistrettuali	€ 3.049.200,00	€ 2.032.800,00	€ 508.200,00	€ 1.118.040,00	€ 3.960,00	€ 6.712.200,00
TOTALE	€ 36.630.000,00	€ 24.420.000,00	€ 6.105.000,00	€ 13.431.000,00	€ 46.200,00	€ 80.632.200,00

3.3 REVISIONE DEI PREZZI

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, secondo quanto previsto all'art. 20 del Capitolato Speciale d'Appalto.

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare al singolo lotto in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti).

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in aggregazione di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le retiste non partecipanti all'aggregazione possono presentare offerta, per il singolo lotto, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, al singolo lotto. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

In alternativa i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettera c) del Codice possono eseguire le prestazioni con la propria struttura.

È vietato, ai consorziati designati dal consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, di indicare a loro volta, a cascata, un altro soggetto per l'esecuzione.

Qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45 comma 2, lettera b) è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 45, comma 2 lettera f) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;

b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete - contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;

c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

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

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo può essere assunto anche da un consorzio di cui all'articolo 45, comma 1, lettera b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle

forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di retisti. A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandatario della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandatario della sub-associazione è conferito dai retisti partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

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

5. REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice. In caso di partecipazione di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice è attestata e verificata nei confronti del consorzio e delle consorziate indicate quali esecutrici.

Costituisce causa di esclusione degli operatori economici dalla procedura di gara il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, oltre che ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera i), del Codice.

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

6. REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti.

I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante il FVOE in conformità alla delibera ANAC n. 464 del 27.7.2022 come meglio specificato nelle PREMESSE del presente disciplinare.

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ

Costituiscono requisiti di idoneità:

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

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito sono acquisiti d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

I requisiti di capacità economica e finanziaria sono rappresentati da:

- b) **almeno n. 2 dichiarazioni**, di Istituti Bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Non sono richiesti requisiti di capacità tecnica e professionale.

6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'art. 45 comma 2, lett. d), e), f) e g) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo sia una sub-associazione, nelle forme di consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di retisti, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

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

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

Il requisito di cui al precedente **punto 6.2 lett. b)** deve essere soddisfatto sia dalla mandataria, sia dalle mandanti del raggruppamento temporaneo di imprese. Detto requisito deve essere posseduto:

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

6.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

I soggetti di cui all'art. 45 comma 2, lett. b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

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

Il requisito di capacità economica e finanziaria, di cui al **punto 6.2 lett. b)**, ai sensi dell'art. 47 del Codice, deve essere posseduto:

1. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo, salvo che quelli relativi alla disponibilità delle attrezzature e dei mezzi d'opera

nonché all'organico medio annuo che sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;

2. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

7. AVVALIMENTO

Il concorrente può soddisfare la richiesta dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico professionale, ove richiesti, di cui ai punti 6.2 e 6.3 anche mediante ricorso all'avvalimento.

L'avvalimento è obbligatorio per gli operatori economici che hanno depositato la domanda di concordato, qualora non sia stato ancora depositato il decreto previsto dall'articolo 163 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267.

Non è consentito l'avvalimento dei requisiti generali e dei requisiti di idoneità professionale di cui al punto 6.1.

L'ausiliaria deve:

- a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 6 nonché i requisiti tecnici e le risorse oggetto di avvalimento e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- b) rilasciare la dichiarazione di avvalimento contenente l'obbligo verso il concorrente e verso la stazione appaltante, di mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente.

Il concorrente deve allegare il contratto di avvalimento nel quale sono specificati i requisiti economico-finanziari e tecnico-organizzativi messi a disposizione e le correlate risorse strumentali e umane.

Il concorrente può avvalersi di più imprese ausiliarie.

A pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino al medesimo lotto sia l'ausiliaria che il concorrente che si avvale dei requisiti.

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

Qualora per l'ausiliaria sussistano motivi di esclusione o laddove essa non soddisfi i criteri di selezione, il concorrente sostituisce l'impresa ausiliaria entro la data che verrà comunicata da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliaria o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'ausiliaria in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

8. SUBAPPALTO.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

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

9. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta, per ciascun lotto, a pena di esclusione è corredata da:

- 1) **una garanzia provvisoria**, pari al 2% del prezzo dell'appalto per ciascun lotto e, precisamente, di per gli importi sotto indicati:

Lotto n.	Descrizione	Garanzia provvisoria 2% dell'importo triennale (IVA esclusa)
1	Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Treviso nord e Treviso sud	€ 367.872,04
2	Servizi di front end e attività collegate nei Distretti di Asolo e Pieve di Soligo	€ 303.743,96
3	Servizi di front end e back office interdistrettuali	€ 60.984,00

Si applicano le riduzioni di cui all'art. 93 comma 7 del Codice.

- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3 del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva**, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

In caso di partecipazione a più lotti sono prestate tante distinte ed autonome garanzie provvisorie corredate dei relativi impegni al rilascio della garanzia definitiva quanti sono i lotti cui si intende partecipare oppure un'unica garanzia il cui ammontare corrisponda alla somma degli importi (come sopra indicati) relativi a ciascun lotto, a cui si intenda partecipare ed un unico impegno.

La **garanzia provvisoria è costituita**, a scelta del concorrente:

- a. fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1 del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, in assegni circolari, con bonifico attraverso i canali messi a disposizione da AGID (Mypay, ricevitorie, posta), scegliendo, quale beneficiario, l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana e alla voce "Altre tipologie di pagamento" il

tipo pagamento “08.Versamento somme a garanzia definitive o provvisorie”, specificando nella descrizione del versamento il CIG e l’oggetto della procedura di gara;

- b. in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della amministrazione; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- c. da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta 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; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa; rispondano ai requisiti di cui all'articolo 93, comma 3 del Codice. Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

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

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

[http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari non abilitati.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf)

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

La garanzia fideiussoria deve:

- a) contenere espressa menzione dell’oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all’articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31;
- d) avere validità per 365 giorni dalla data di presentazione dell’offerta;
- e) prevedere espressamente:
 - 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all’articolo 1944 del codice civile;
 - 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all’articolo 1957, secondo comma, del codice civile;
 - 3. l’operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- f) essere corredata dall’impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell’articolo 93, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l’aggiudicazione.

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere **sottoscritte** da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere inserite sulla Piattaforma in una delle seguenti forme:

- originale informatico, ai sensi dell'articolo 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, sottoscritto con firma digitale, o altro tipo di firma elettronica qualificata dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del D.lgs. 82/2005;
- in duplicato informatico dell'originale informatico conforme alle disposizioni dell'art. 23 *bis* del D.lgs. 82/2005.

In caso di bonifico il concorrente deve inserire sulla Piattaforma il documento che attesti l'avvenuto versamento in una delle forme sopra indicate. Il documento deve indicare il nominativo dell'operatore economico che ha operato il versamento stesso.

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

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

- a. per i soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b. per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, sole se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

Le altre riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti nella loro integrità prima della presentazione dell'offerta.

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

10. SOPRALLUOGO

Non è previsto sopralluogo.

11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.

I concorrenti effettuano, **a pena di esclusione**, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione secondo le modalità di cui alla delibera ANAC numero 830 del 21 dicembre 2021 Attuazione dell'articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2022 pubblicata al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/delibera-numero-830-del-21-dicembre-2021> o successiva delibera e allegano la ricevuta ai documenti di gara.

Il contributo è dovuto per ciascun lotto per il quale si presenta offerta secondo gli importi descritti nella sottostante tabella:

Numero lotto	CIG	Importo contributo ANAC
1		€ 500,00
2		€ 500,00
3		€ 200,00

Indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>

L'avvenuto pagamento del contributo dovrà essere comprovato attraverso l'inserimento all'interno della BUSTA 1 "Documentazione Amministrativa" rispettivamente:

1. della ricevuta di pagamento trasmessa via mail dal Sistema di riscossione in caso di versamento on line;
2. della scansione dello scontrino rilasciato dal punto vendita in caso di pagamento in contanti presso i punti vendita Lottomatica Servizi.

In caso di Associazioni Temporanee, Consorzi ordinari/GEIE, di cui alle lettere d), e) e g) dell'art 45, comma 2 del D. Lgs 50/2016, già costituiti, il versamento è unico e dovrà essere effettuato dall'impresa capogruppo.

In caso di Associazioni Temporanee, Consorzi ordinari/GEIE, di cui alle lettere d), e) e g) dell'art 45, comma 2 del D. Lgs 50/2016, non ancora costituiti, il versamento è unico e dovrà essere effettuato dall'impresa cui sarà affidato il ruolo di capogruppo.

Nel caso di consorzi di cui alle lettere b) e c) dell' art. 45, comma 2 del D. Lgs 50/2016, il versamento è unico e dovrà essere effettuato dal consorzio.

Nel caso di avalimento, la prova dell'avvenuto versamento dovrà essere fornita dal concorrente.

Indipendentemente dalla natura giuridica del concorrente, il versamento è unico.

La mancata presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento può essere sanata ai sensi dell'articolo 83, comma 9 del Codice, a condizione che il pagamento sia stato già effettuato prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

In caso di mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, la stazione appaltante esclude il concorrente dalla procedura di gara in relazione al lotto per il quale non è stato versato il contributo, ai sensi dell'articolo 1, comma 67 della legge 266/05.

12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

Per partecipare alla procedura le Ditte interessate dovranno presentare, **tassativamente** entro i termini indicati nel Bando di Gara **a pena di esclusione**, le proprie offerte collegandosi al sito internet **www.ariaspa.it**, accedendo alla piattaforma "Sintel" ed individuando la procedura in oggetto, utilizzando gli appositi campi di ricerca resi disponibili (si veda la sezione help-guide e manuali-operatore economico all'interno del citato sito internet www.ariaspa.it).

Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente Disciplinare.

Le offerte devono pervenire entro e non oltre l'ora e la data indicati nel Bando di gara e nella piattaforma Sintel a pena di irricevibilità.

Si precisa che l'offerta è vincolante per il concorrente e che con la trasmissione della stessa il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

La redazione dell'offerta dovrà avvenire seguendo le cinque diverse fasi successive dell'apposita procedura guidata di Sintel (step).

Il concorrente, tramite i percorsi di seguito descritti, compie le seguenti operazioni:

- i) caricamento sulla Piattaforma dei documenti richiesti dagli atti di gara;
- ii) invio dei medesimi unitamente a quelli generati da Sintel.

La fase *i)* da sola non concretizza invio dell'offerta in quanto i documenti caricati sono inseriti in uno spazio dedicato al concorrente per la scelta dei documenti da allegare e che possono essere modificati da parte del concorrente medesimo.

La fase *ii)* concretizza, se completata, l'offerta in quanto i documenti sono stati composti nell'area dedicata al concorrente e confermati tramite anche firma degli hash riguardanti i singoli file (l'hash è un codice che identifica inequivocabilmente l'identità di tali documenti). Con la sottoscrizione di tali codici hash il concorrente assume l'identità e paternità dei documenti inviati per l'offerta (di cui ha controllato l'integrità e leggibilità).

In particolare, il concorrente dovrà inviare:

- a) la **Documentazione amministrativa**, a livello multilotto della procedura (attraverso la funzionalità "Invia offerta multilotto");
- b) l'**Offerta tecnica**, autonoma e distinta per ciascun singolo lotto cui si intende partecipare, a livello di singolo lotto (attraverso la funzionalità "Invia Offerta");
- c) l'**Offerta economica**, autonoma e distinta per ciascun singolo lotto cui si intende partecipare, a livello di singolo lotto (attraverso la funzionalità "Invia Offerta").

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta che non siano già originariamente in formato pdf, devono essere convertiti in formato pdf (salvo diverse indicazioni).

Sintel consente al concorrente la predisposizione dell'offerta in momenti temporali differenti (step 2 e step 3 del percorso guidato "Invia offerta"), attraverso il salvataggio dei dati e l'upload dei file richiesti in apposite aree della Piattaforma dedicate al singolo concorrente, fermo restando che l'invio dell'offerta completa e definitiva deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

Lo step 4 "Firma digitale dell'offerta" prevede che il concorrente proceda con la sottoscrizione del "Documento d'offerta" generato da Sintel in automatico, in formato pdf, di cui al successivo paragrafo.

La predisposizione e il salvataggio dell'offerta da parte del concorrente nella propria area dedicata non implica l'effettivo invio dell'offerta ai fini della partecipazione.

Si specifica infatti che l'invio della medesima ai fini della procedura di gara avviene solamente al quinto ed ultimo step "Riepilogo ed invio dell'offerta" del percorso guidato "Invia offerta" cliccando sulla funzione "INVIA OFFERTA" a conclusione del percorso di sottomissione.

Solamente con tale ultimo step l'offerta è inviata e, conseguentemente, validamente presentata; diversamente i documenti caricati permangono nello spazio dedicato del concorrente e non concretizzano offerta.

Il tutto, fermo restando che detto invio dell'offerta deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

Si specifica che si concretizza invio dell'offerta solamente ad esito delle operazioni descritte e previste dal percorso "Invia offerta". Tutti gli step del percorso "Invia offerta" devono essere completati nella sequenza stabilita dalla Piattaforma. Il Sistema darà comunicazione del corretto invio dell'offerta all'indirizzo e-mail indicato dall'operatore economico in fase di registrazione.

È responsabilità dei concorrenti, in ogni caso, l'invio tempestivo e completo di quanto richiesto nel termine indicato nel bando di gara, anche atteso che la Piattaforma Sintel non accetta offerte – con ciò intendendo i documenti inviati tramite lo step "INVIA OFFERTA" sopra richiamato – presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione delle offerte.

Con riferimento alla procedura di invio telematico di offerta si specifica che:

- è obbligo del concorrente e buona norma di diligenza professionale del concorrente connettersi a Sintel con un congruo anticipo prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte in maniera tale da inserire i dati, sottomettere ed inviare i documenti correttamente e risolvere eventuali problematiche di comprensione del funzionamento della Piattaforma per tempo;
- è obbligo del concorrente e buona norma di diligenza professionale del concorrente controllare il contenuto dei documenti di gara caricati sulla piattaforma verificandone l'integrità successivamente al loro caricamento sulla Piattaforma, allo step 5 "Riepilogo ed invio dell'offerta" del percorso guidato "Invia offerta", ma prima dell'effettivo invio dell'offerta. È altresì possibile controllare (e, altresì, consigliare) detti documenti successivamente l'invio dell'offerta, attraverso la funzionalità "Storia offerte", fermo

restando la loro non sostituibilità dopo il decorso di tale termine e la perentorietà del termine d'offerta.

Si sottolinea che il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta su Sintel non comporta l'invio dell'offerta alla stazione appaltante.

L'invio dell'offerta avverrà soltanto mediante l'apposita procedura da effettuarsi al termine e successivamente alla procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento su Sintel della documentazione che compone l'offerta. Si suggerisce al Concorrente di verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da Sintel per procedere all'invio dell'offerta. In ogni caso Sintel darà comunicazione al fornitore del corretto invio dell'offerta.

La presentazione dell'offerta mediante Sintel, infatti, è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti/incompatibilità degli strumenti telematici utilizzati con la piattaforma Sintel, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Stazione Appaltante ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza, si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'offerta, i documenti specificati nei successivi paragrafi. Si raccomanda la massima attenzione nell'inserire detti allegati nella sezione pertinente e, in particolare:

- di allegare i documenti richiesti;
- di non indicare o, comunque, di non fornire i dati dell'Offerta economica in sezioni diverse da quella relativa alla stessa, pena l'esclusione dalla procedura. La Stazione Appaltante non sarà responsabile per la mancata osservazione delle prescrizioni sopra descritte.

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, la documentazione amministrativa e tecnica e l'offerta trasmesse dal concorrente a Sintel, oltre a non essere più modificabili o sostituibili, sono mantenute segrete e riservate dal Sistema e conservate in appositi e distinti documenti informatici (o file, denominati "buste telematiche" amministrative, tecniche, economiche).

In caso di partecipazione alla procedura in forma associata, RTI costituito o costituendo e Consorzio, sarà l'impresa mandataria o designata tale ad utilizzare ed operare in Piattaforma come unico soggetto abilitato ad operare attraverso la medesima.

In merito alle diverse modalità di forma di aggregazione ed alle modalità di registrazione a Sintel per la partecipazione in forma aggregata, si rimanda a quanto indicato **nelle Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel**.

Per le modalità di sottoscrizione dei documenti che compongono l'offerta, si veda quanto stabilito nel presente Disciplinare.

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del d.p.r. 445/2000; per i

concorrenti non aventi sede legale in uno dei Paesi dell'Unione europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Tutte le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del d.p.r. 445/2000, ivi compreso il DGUE, la domanda di partecipazione, l'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte dal rappresentante legale del concorrente o suo procuratore o istitutore.

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

Per la documentazione redatta in lingua inglese è ammessa la traduzione semplice.

È consentito presentare direttamente in lingua inglese la seguente documentazione: certificati CE/ISO.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta 1, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.

Le offerte tardive **saranno escluse** in quanto irregolari ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. b) del Codice.

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

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

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti al contenuto sostanziale dell'offerta economica e dell'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;

- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, , sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con elementi di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione alla gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con elementi di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, del DGUE, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile.

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

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

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

14. “CONTENUTO BUSTA “1” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA” – STEP 1

Al primo step del percorso guidato “Invia offerta”, con riferimento alla Documentazione amministrativa è necessario predisporre i documenti di seguito elencati, da allegare a Sistema, nell'apposito campo “Documentazione amministrativa 1”, in una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati (si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella “Documentazione amministrativa 1” (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate “Documentazione amministrativa 2”, “Documentazione amministrativa 3”, etc.):

La busta 1 contiene la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione ed eventuale procura;
- 2) DGUE;
- 3) dichiarazioni integrative;
- 4) documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 14.4;
- 5) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 14.5;
- 6) documentazione a corredo di cui al successivo punto 14.6.

14.1 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione è firmata digitalmente (utilizzare preferibilmente il facsimile, Allegato 1, predisposto dalla Stazione appaltante) e contiene tutte le seguenti informazioni e dichiarazioni.

Nella domanda di partecipazione, il concorrente indica i propri dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e la forma singola o associata con la quale partecipa alla gara e il CCNL applicato con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del D.L. n. 76/20.

Il concorrente indica nella domanda di partecipazione per quale lotto concorre.

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

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorziato designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) del Codice, esso deve indicare il consorziato o i consorziati per il quale o per i quali concorre, in assenza di tale dichiarazione si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

La domanda è sottoscritta ai sensi del D.lgs. n. 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;
 - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, la domanda è sottoscritta dal consorzio medesimo.

La domanda è firmata dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura o institore.

In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

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

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico rilasciata dal sistema @e.bollo ovvero del bonifico bancario.

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

14.2 DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila e sottoscrive digitalmente il Documento di gara unico europeo di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche messo a disposizione dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti all'indirizzo <http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>, secondo quanto di seguito indicato:

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste relative alla procedura di appalto.

Nel campo CIG il concorrente indica i CIG relativi ai lotti per i quali concorre.

Parte II – Informazioni sull'operatore economico

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Considerato che l'appalto in oggetto non deve intendersi un appalto riservato, nella parte II, sezione A, la parte relativa all'appalto riservato non deve essere compilata;

In caso di ricorso all'avvalimento si richiede la compilazione della sezione C.

Il concorrente indica la denominazione dell'operatore economico ausiliario e i requisiti oggetto di avvalimento.

Il concorrente, per ciascun ausiliaria, allega:

- 1) DGUE, a firma dell'ausiliaria, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, alla parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento, e alla parte VI;
- 2) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 1 del Codice, sottoscritta dall'ausiliaria, con la quale quest'ultima si obbliga, verso il concorrente e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;

- 3) dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 7 del Codice sottoscritta dall'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in proprio o come associata o consorziata;
- 4) originale o copia autentica del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto. A tal fine il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, ai sensi dell'art. 89 comma 1 del Codice, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;
- 5) PASSOE dell'ausiliaria.

In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D.

Il concorrente, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare.

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dall'art. 6 del presente disciplinare (Sez. A-B-C-D).

Si precisa che la dichiarazione di cui alla Sezione D, secondo riquadro, relativa alle cause di esclusione di cui all'art. 80 comma 2 del Codice si intende resa anche per i soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice stesso.

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione compilando quanto segue:

- a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui par. 6.1 del presente disciplinare;

Si ricorda che per i requisiti di capacità economico-finanziaria di cui al punto 6.2 lett b), dovranno essere presentate le dichiarazioni di Istituti Bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993.

Parte VI – Dichiarazioni finali

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Il concorrente presenta, inoltre, il Documento di gara unico europeo per ciascuna ausiliaria, dal quale risulti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 e compilato per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento.

Il Documento di gara unico europeo deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;

In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3

del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara

14.3 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA

Ciascun concorrente rende le seguenti dichiarazioni, **preferibilmente utilizzando il fac simile Allegato 2 al presente Disciplinare**, da firmare digitalmente:

- 1) di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80 comma 1 lett. b bis), comma 5 lett. c), c-bis), c-ter), c) quater , lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
- 2) dichiara i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- 3) di non partecipare alla medesima gara in altra forma singola o associata, né come ausiliaria per altro concorrente;
- 4) di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- 5) di impegnarsi al rispetto della clausola sociale indicata nel bando di gara;
- 6) dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, ivi compresi i prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC, ove presenti, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei *servizi/fornitura*, sia sulla determinazione della propria offerta;
- 7) che tutta la documentazione presentata, è copia conforme all'originale;
- 8) dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante e reperibile nella sezione amministrazione trasparente del sito internet aziendale www.aulss2.veneto.it e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- 9.1) dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme di cui all'art. 29 del Capitolato speciale ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- 9.2) dichiara che, in caso di aggiudicazione, darà comunicazione tempestiva alla Stazione Appaltante 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;
- 9.3) dichiara di essere a conoscenza che la Stazione Appaltante ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p.,

319-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.;

10) ***Nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia***] si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;

11) **[nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia]** indica il domicilio fiscale ..., il codice fiscale ..., la partita IVA ..., l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5 del Codice;

12) indica gli eventuali dettagli dell'offerta tecnica coperti da riservatezza argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare (resta ferma la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere ai concorrenti di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali);

13) di aver preso atto che le disposizioni della normativa sulla privacy - Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" modificato dal D.Lgs n. 101/2018 - riguardano il trattamento dei dati personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dall'ULSS 2 Marca trevigiana, nell'ambito del presente appalto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni, autorizzando pertanto la Azienda ULSS 2 Marca trevigiana ad effettuare il trattamento di dati personali riguardanti i soggetti di cui al presente appalto, solo ove si tratti dei rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori.

Dichiara inoltre di essere a conoscenza, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, che i dati personali comunicati, saranno raccolti e trattati dall'ULSS 2 Marca trevigiana quale Titolare del trattamento, esclusivamente per tali finalità, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni quali responsabili o incaricati del trattamento.

Prende atto inoltre che, relativamente ai dati personali trattati nell'ambito del 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.

14) dichiara di possedere le posizioni previdenziali e assicurative indicando : sede e numero d'iscrizione INPS (matricola) nonché sede, codice cliente, posizione assicurativa territoriale INAIL e si impegna altresì a fornire le medesime informazioni relative alla posizione previdenziale e assicurativa delle imprese subappaltatrici;

15) ***[Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267]***

Dichiara, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'articolo 186-bis, comma 6 del Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267.

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 67, terzo comma, lettera d), del Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267, che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

Per le modalità di sottoscrizione e prescrizioni in caso di sottoscrizione da parte di un procuratore si rimanda a quanto previsto al punto 14.1 per la domanda di partecipazione.

14.4 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) il DGUE a firma dell'ausiliaria;
- 2) la dichiarazione di avvalimento;
- 3) il contratto di avvalimento;
- 4) il PASSOE dell'ausiliaria.

14.5 DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo sono sottoscritte secondo le modalità di cui al punto 14.1.

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti:

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti:

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

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

- dichiarazione resa da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 48 comma 8 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, che indichi per quali imprese la rete concorre;

- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

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

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

- in caso di RTI costituito:

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

- in caso di RTI costituendo:

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

14.6 DOCUMENTAZIONE A CORREDO

Il concorrente inserisce nella Busta Amministrativa:

- 1) documento attestante la garanzia provvisoria con allegata dichiarazione di impegno di un fideiussore di cui all'art. 93, comma 8 del Codice nonché la dichiarazione attestante il possesso dei poteri di firma da parte del firmatario della garanzia provvisoria e della dichiarazione d'impegno, come indicato nell'art. 9;
- 2) *[Per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del Codice]* copia conforme della certificazione di cui all'art. 93, comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione;

- 3) Ricevuta di pagamento di una marca da bollo da € 16,00 nelle modalità previste al punto 14.1;
- 4) Ricevuta di pagamento del contributo a favore dell'ANAC nelle modalità previste all'art. 11;
- 5) Documento Passoe che attesta l'avvenuta registrazione al servizio FVOE, secondo quanto disposto dalla Deliberazione dell'ANAC n. 464 del 27 luglio 2022. Nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, deve essere inserito anche il Passoe relativo all'ausiliaria; in caso di subappalto anche il Passoe dell'impresa subappaltatrice.
- 6) almeno n. 2 dichiarazioni di Istituti Bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993, secondo quanto previsto al punto 6.2 del presente Disciplinare.

Per quanto non indicato si rimanda al Documento Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel

Si precisa, altresì, che, qualora l'operatore necessiti di allegare più di un documento per campo Sintel, essi dovranno essere aggregati in un unico file compresso (non firmato digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati, come meglio precisato nel documento – Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel del presente Disciplinare.

15. CONTENUTO DELLA BUSTA 2 –OFFERTA TECNICA- STEP 2

Allo step 2 “Offerta tecnica” del percorso guidato “Invia offerta”, il concorrente, per ciascun lotto, dovrà inserire a Sistema, nell'apposito campo “Documentazione Tecnica 1”, in una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati, tutti i documenti di seguito elencati firmati digitalmente (si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella “Documentazione Tecnica 1” (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate “Documentazione Tecnica 2”, “Documentazione Tecnica 3”, etc.):

La busta “2– Offerta tecnica” contiene, per ciascun lotto, i seguenti documenti:

un **“Progetto tecnico”** strutturato nei seguenti capitoli:

PER TUTTI I LOTTI

Capitolo 1) SUBENTRO E RILASCIO DEL SERVIZIO

Descrizione delle fasi di messa in esercizio del servizio con particolare riferimento a soluzioni e metodologie proposte per la presa in carico del servizio nel suo complesso, incluso l'utilizzo dei software, a garanzia della continuità dello stesso e descrizione della formazione al momento dell'avvio.

Descrizione delle fasi di fine attività al termine del contratto, a garanzia della presa in carico del soggetto subentrante, senza pregiudicare il servizio reso.

Elaborazione di specifici cronoprogramma per le singole fasi.

Capitolo 2) ORGANIGRAMMA E COORDINAMENTO

Descrizione della distribuzione delle risorse impiegate in considerazione delle attività da garantire e presentazione di un relativo organigramma dettagliato.

Descrizione dell'attività di coordinamento: ruolo del Responsabile del servizio e relativo curriculum e distribuzione dei referenti operativi a garanzia del governo dell'attività.

Capitolo 3) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Descrizione delle soluzioni operative proposte a garanzia della continuità delle attività almeno nel caso di:

- subentro di nuovi applicativi come ad es. applicativo regionale SIO;
- interruzione temporanea funzionamento applicativi o rete;
- assenze programmate e impreviste;
- picchi di attività;
- turn over;

Capitolo 4) MODALITÀ DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione organizzativa della gestione del servizio articolato per processi produttivi (Per i lotti 1 e 2: gestione agende, sportelli multifunzione ospedalieri e territoriali, call e contact center, gestione punti di Accettazione e Presa in Carico – PAPC. Per il lotto 3: gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza, gestione assistenza protesica e servizio di supporto amministrativo per le attività formative e universitarie), con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- modalità operative proposte a garanzia del rispetto dei livelli di servizio e del rispetto dei tempi e modalità di esecuzione;
- articolazione delle modalità di automonitoraggio del servizio reso e agli strumenti proposti per la verifica, valutazione e supervisione delle attività;
- modalità tecnico-organizzative e coordinamento delle attività in caso di telelavoro con particolare riferimento alla garanzia dei livelli di servizio e dotazioni proposte (hardware e connettività).

Capitolo 5) FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA

Descrizione delle metodologie proposte a garanzia della flessibilità organizzativa per fare fronte a possibili spostamenti di volumi tra un servizio e l'altro, possibili cambi di modalità di accesso ai servizi nonché la gestione dei picchi di lavoro. In particolare si chiede di dimostrare la propria flessibilità organizzativa nei seguenti casi:

- spostamenti volumi da sportelli fisici a call center e viceversa;
- spostamenti volumi da punti multifunzione ospedalieri e territoriali e viceversa;
- picchi di attività oraria;
- cambi di modalità di accesso dell'utenza al servizio (dallo sportello fisico a modalità telematiche e viceversa).

Capitolo 6) FORMAZIONE

Descrizione della formazione dettagliando periodicità, modalità, tematiche e azioni formative in caso di modifiche normative e cambiamenti della piattaforma in uso.

PER I SOLI LOTTI UNO E DUE

Capitolo 7a) GESTIONE ORGANIZZATIVA IN CASO DI INTERRUZIONI TECNICHE E/O REVISIONE DEI VOLUMI

Descrizione, con riferimento alla sede del CCC, delle caratteristiche tecnico-funzionali e soluzioni tecnologiche (hardware e software) e di adeguamento tecnologico nel corso del contratto anche in riferimento a interruzioni tecniche e/o variazioni dei volumi.

PER IL SOLO LOTTO TRE

Capitolo 7b) GESTIONE ORGANIZZATIVA DELLA GESTIONE TELEFONICA DELL'UTENZA

In riferimento alla gestione dell'attività a supporto delle relazioni con l'utenza, deve essere predisposto un piano dettagliato con lo scopo di specificare la modalità organizzativa della gestione telefonica unica dell'utenza integrata con le restanti attività previste nell'ambito del servizio richiesto a supporto dell'URP.

Il Progetto dovrà essere redatto in lingua italiana, contenuto preferibilmente in non più di 30 fogli, per un totale di 60 pagine in formato A4, allegati esclusi, ad interlinea singola, con carattere facilmente leggibile (a titolo esemplificativo si riportano le seguenti tipologie di carattere

- tipo carattere: Verdana – dimensione 9-10
- tipo carattere: Arial – dimensione 10-11
- tipo carattere: Times New Roman – dimensione 11-12.

È interesse della Ditta concorrente presentare una documentazione tecnica quanto più dettagliata ed esaustiva possibile, onde permettere alla Commissione la più rigorosa applicazione dei criteri di valutazione.

L'assenza totale del Progetto comporterà l'esclusione dalla gara. L'incompletezza dello stesso o la diversa articolazione potranno comportare una penalizzazione nell'attribuzione del punteggio qualitativo.

Tutti i documenti dovranno riportare, nella prima pagina ed in evidenza, l'indicazione in chiaro del Capitolo di riferimento, come sopra indicato [ad esempio per il Capitolo 1) – Capitolo 1) Descrizione della modalità di gestione e organizzazione del servizio].

La documentazione tecnica contiene, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, gli elementi per la valutazione qualitativa.

Nessun compenso spetta alla Ditta concorrente per la presentazione della documentazione tecnica.

I singoli documenti tecnici devono essere sottoscritti dal legale rappresentante del concorrente, suo procuratore o institore.

Nel caso di concorrenti associati, i singoli documenti tecnici dovranno essere sottoscritti con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 14.1.

16. CONTENUTO DELLA BUSTA 3 – “OFFERTA ECONOMICA” – STEP 3

Allo step 3 “Offerta economica” del percorso guidato “Invia offerta”, il concorrente, **pena l'esclusione dalla gara**, deve inserire nel campo “Offerta economica” il valore complessivo della propria offerta, espresso in Euro IVA esclusa, utilizzando un massimo di due cifre decimali separate dalla virgola (non deve essere utilizzato alcun separatore delle migliaia).

Il concorrente dovrà compilare ed allegare negli appositi campi predisposti nel sistema, l'offerta dettagliata secondo gli **Schemi di Offerta economica (Allegato 3.1 per il Lotto 1, Allegato 3.2 per il Lotto 2 e Allegato 3.3 per il Lotto 3)** allegati al presente Disciplinare, **da caricare sia in formato xls, sia in formato pdf. L'offerta nella versione .pdf deve essere firmata digitalmente, costituisce parte integrante dell'offerta economica ed è richiesta a pena di esclusione.**

Si precisa che per ciascun lotto per il quale si intende partecipare, deve essere debitamente compilato lo schema di offerta corrispondente.

In tale schema (uno per ciascun lotto cui la ditta partecipa) dovranno essere riportati:

- la ragione sociale, il codice fiscale, la partita IVA e la sede legale della Ditta;
- la qualifica ed il nominativo del firmatario;
- importo TRIENNALE offerto per ciascuna voce del dettaglio servizi previsto per ciascun lotto (IVA esclusa);
- importo complessivo TRIENNALE offerto PER IL LOTTO (IVA esclusa), dato dalla somma degli importi triennali offerti per ciascuna voce del dettaglio servizi previsto per ciascun lotto (IVA esclusa);
- IMPORTO ORARIO DI SERVIZIO PER MODIFICHE CONTRATTUALI offerto PER IL LOTTO (IVA esclusa)
- l'impegno a mantenere valida l'offerta per il periodo di 365 giorni decorrenti dalla data dell'ultimo giorno utile per la presentazione delle offerte;
- aliquota/ regime IVA applicabile;

L'offerta, in dettaglio, dovrà indicare i seguenti valori senza Iva ed espressi con due cifre decimali:

1. “OFFERTA ECONOMICA” triennale per l'esecuzione del servizio, senza Iva e senza costi triennali della sicurezza derivanti da interferenza legati al DUVRI, importo dato dalla somma degli importi triennali offerti per ciascuna voce del dettaglio servizi previsto per ciascun lotto (IVA esclusa); L'OFFERTA ECONOMICA triennale va riportata a sistema Sintel nell'omonimo campo "OFFERTA ECONOMICA".
2. “COSTI DELLA SICUREZZA DERIVANTI DA INTERFERENZA” legati al DUVRI, IMPORTO TRIENNALE senza Iva, non soggetto a ribasso e non modificabile
3. “OFFERTA ECONOMICA COMPLESSIVA” triennale, senza Iva ed inclusi costi triennali della sicurezza derivanti da interferenza legati al DUVRI, senza Iva. Tale valore deve corrispondere al valore indicato nel CAMPO GRIGIO dell'offerta di sistema, non modificabile e di sola consultazione. È dato dalla somma tra il valore inserito nel campo “OFFERTA ECONOMICA” e il valore inserito nel campo “COSTI DELLA SICUREZZA DERIVANTI DA INTERFERENZA” (quest'ultimo non modificabile).

4. “OFFERTA ECONOMICA PER ORA DI SERVIZIO PER MODIFICHE CONTRATTUALI”

Indicare il costo orario di servizio che verrà applicato durante l'esecuzione del contratto qualora si rendesse necessario attuare quanto previsto dall'art 3.2 del presente disciplinare e dall'art. 18 del Capitolato Speciale d'Appalto relativamente alle modifiche del contratto (incrementi/diminuzioni).

Per ora di servizio si deve intendere l'erogazione delle attività sia di servizio front e back office garantite, indipendentemente dal numero di figure impiegate.

Il costo orario **non superabile** è fissato in € 19,67

Il concorrente dovrà indicare il costo orario di servizio applicando la medesima percentuale di ribasso offerta per formulare il canone triennale del lotto di interesse.

In caso di discordanza, sarà applicata la percentuale di ribasso più conveniente per l'Azienda.

Negli **Schemi di Offerta economica (Allegato 3.1 per il Lotto 1, Allegato 3.2 per il Lotto 2 e Allegato 3.3 per il Lotto 3)** allegati al presente Disciplinare, dovranno anche essere indicati:

-i costi triennali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui all'art. 95, comma 10 del D. Lgs. 50/2016;

-i costi triennali della manodopera, di cui all'art. 95, comma 10 del D. Lgs. 50/2016 con ulteriore dettaglio riferito a :

- il CCNL di riferimento;
- la qualifica professionale del personale che verrà utilizzato per l'espletamento del servizio;
- il livello di inquadramento;
- il costo orario (IVA esclusa);
- il numero di operatori;
- le ore triennali complessive stimate;
- il costo complessivo triennale stimato, riferito al personale dedicato al presente appalto, senza Iva (tale importo dovrà coincidere con l'importo indicato nel campo di sistema Sintel “di cui costi del personale” e nel campo degli schemi di Offerta economica (Allegato 3.1 per il Lotto 1, Allegato 3.2 per il Lotto 2 e Allegato 3.3 per il Lotto 3) “di cui costi triennali della manodopera” dell'operatore economico.

Il concorrente, nella compilazione dell'offerta economica di sistema, pena l'esclusione dalla gara, deve presentare un'offerta economica così composta:

a. **campo “Offerta economica”**, il valore complessivo offerto **per l'intero servizio per 36 mesi** – espresso in Euro, IVA esclusa se dovuta, con massimo due cifre decimali, comprensivo dei costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico e di eventuali costi del personale qualora fossero stimati dalla Stazione Appaltante.

Attenzione: tale valore è al netto dei “Costi della sicurezza derivanti da interferenza”, non modificabili, da valorizzare a parte nel relativo campo (punto d).

b. **campo “di cui costi della sicurezza afferenti l’attività svolta dall’operatore economico”** il valore dei costi afferenti l’attività di impresa di cui all’art. 95, comma 10 D.Lgs. 50/2016.

c. **campo “di cui costi del personale”**, i costi della manodopera propri dell’operatore economico di cui all’art. 95, comma 10 D.Lgs. 50/2016.

d. **campo “Costi della sicurezza derivanti da interferenza”**, il valore dei costi della sicurezza derivanti da interferenze quantificati dalla Stazione appaltante (non modificabili) di cui all’art. 26 D.Lgs. 81/2008.

Per quanto riguarda la voce d), sulla base delle modalità previste per l’esecuzione del presente servizio nonché in considerazione di quanto indicato con Determina dall’Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 05/03/2008, si ritiene che i costi della sicurezza derivanti da “interferenze” siano, allo stato attuale, pari a € 9.600,00 rispettivamente per i Lotti 1 e 2 e a € 1.800,00 per il Lotto 3.

Attenzione: il valore indicato nel campo grigio, non modificabile e di sola consultazione, “Offerta economica complessiva” è dato dalla somma tra il valore inserito nel campo “Offerta economica” e il valore inserito nel campo “Costi della sicurezza derivanti da interferenza” (quest’ultimo non modificabile).

La graduatoria e l’anomalia dell’offerta saranno calcolati esclusivamente sul valore inserito nel campo “Offerta economica”.

Poiché la piattaforma Sintel consente di inserire un solo prezzo, il concorrente dovrà indicare **solo il prezzo complessivo offerto in ribasso sulla base di gara – a pena di esclusione.** Solamente tale prezzo verrà considerato ai fini del calcolo del punteggio economico.

Sono inammissibili, per ciascun lotto, le offerte economiche che superino l’importo a base d’asta indicato nell’art. 3 del presente Disciplinare

Qualora la Stazione Appaltante rilevi una discordanza tra l’importo complessivo offerto inserito in piattaforma e quanto indicato nell’**Allegato 3.1 o 3.2 o 3.3**, l’offerta verrà esclusa se ritenuta equivoca e non certa.

L’offerente dovrà presentare un **progetto di riassorbimento** atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale così come indicato all’art. 25 del presente Disciplinare. Detto progetto di riassorbimento costituirà allegato all’offerta economica e, pur essendo allegato a quest’ultima, costituisce documentazione amministrativa per la quale - ai sensi della Deliberazione A.N.AC. n. 114 del 13/02/2019 – può attivarsi il soccorso istruttorio di cui all’art. 13 del presente disciplinare.

Si fa presente che non saranno accettate offerte condizionate, né offerte parziali; inoltre non saranno accettate offerte plurime o alternative.

In caso di partecipazione in RTI o Consorzio il documento “Offerta economica” generato da Sintel e il modello di offerta economica (**Allegato 3.1 per il Lotto 1, 3.2 per il Lotto 2 e 3.3 per il Lotto 3**), pena l’esclusione, dovranno essere sottoscritti con firma digitale, secondo le modalità di cui alle **“Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel”** (ciò può avvenire con più firme in

un unico documento o più documenti identici ciascuno sottoscritto dalla rispettiva impresa raggruppanda) e secondo le modalità indicate al punto 14.1.

Firma digitale dei prezzi offerti - Step 4

Il concorrente dovrà obbligatoriamente, allo step 4 del percorso “Invia offerta”:

1. scaricare dalla schermata a Sistema denominata “Firma digitale dell’offerta”, il documento d’offerta in formato pdf riportante le informazioni immesse a Sistema – ma non ancora sottoscritte – quali il prezzo offerto oltre ad altre informazioni e dati immessi dal concorrente stesso (tra cui i codici hash in precedenza descritti, la cui sottoscrizione assicura la paternità dei file e del loro contenuto al concorrente);
2. sottoscrivere il predetto documento d’offerta, scaricato in formato pdf riepilogativo dell’offerta. La sottoscrizione dovrà essere effettuata tramite firma digitale dal legale rappresentante del concorrente. Si rammenta che eventuali firme multiple su detto file pdf dovranno essere apposte unicamente in modalità parallela come meglio esplicito nelle **Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel**.
3. allegare a Sistema il documento d’offerta in formato pdf sottoscritto digitalmente di cui al precedente punto 2, quale elemento essenziale dell’offerta.
4. allegare a sistema il **progetto di riassorbimento del personale** (art. 25 del presente disciplinare) sottoscritto digitalmente.

Si rammenta che il pdf d’offerta di cui al precedente punto 2 costituisce offerta e contiene elementi essenziali della medesima. Il file scaricato non può pertanto essere modificato sotto **pena d’esclusione** in quanto, le eventuali modifiche costituiscono variazione di elementi essenziali.

Le eventuali modifiche degli hash saranno segnalate dal Sistema e oggetto di valutazione da parte della commissione e, se ritenute essenziali, saranno oggetto di **esclusione**.

L’offerta economica è sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 14.1.

Si precisa che per le modalità di sottoscrizione i concorrenti dovranno attenersi altresì a quanto disposto nelle **Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma Sintel**. **In caso di offerta che debba essere sottoscritta da più imprese, ciò potrà avvenire con più firme in un unico documento o più documenti identici, ciascuno sottoscritto dalla singola impresa.**

Riepilogo ed invio dell’offerta e del progetto di riassorbimento del personale – Step 5

Solo a seguito dell’upload di tale documento d’offerta in formato pdf sottoscritto come richiesto, il concorrente può passare allo step 5 “Riepilogo ed invio dell’offerta” del percorso “Invia offerta” per completare la presentazione effettiva dell’offerta mediante la funzionalità “INVIA OFFERTA” che, si rammenta, dovrà avvenire entro e non oltre il termine perentorio di presentazione delle offerte.

Gli step precedenti del percorso “Invia offerta” per quanto correttamente completati e corredati dal salvataggio della documentazione non consentono e non costituiscono l’effettivo invio dell’offerta. La documentazione caricata e salvata permane infatti nello spazio telematico del concorrente e non è inviata al Sistema.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte pervenute non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sistema.

17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

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

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

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

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

Tabella dei criteri discrezionali (D) di valutazione dell'offerta tecnica

PER TUTTI I LOTTI			
N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	DESCRIZIONE	PUNTI D MAX
1	<i>Subentro e rilascio del servizio</i>	<p>Il punteggio sarà assegnato tenendo conto in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrizione esaustiva delle fasi della messa in esercizio del servizio; - soluzioni e metodologie che il fornitore propone di mettere in atto nella presa in carico del servizio nel suo complesso, compreso l' utilizzo del software in uso a garanzia della continuità dello stesso; - pertinenza della formazione al momento dell'avvio; - descrizione esaustiva delle fasi di fine attività al termine del contratto a garanzia della presa in carico del soggetto subentrante, senza pregiudicare il servizio reso; - esaustività dei cronoprogramma presentati. 	8

2	<i>Organigramma e coordinamento</i>	<p>Il punteggio sarà assegnato tenendo conto in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - della completezza dell'organigramma con riferimento al dettaglio della congruità della distribuzione delle risorse impiegate in considerazione delle attività da garantire; - della capillarità ed efficienza dell'attività di coordinamento in termini di distribuzione dei referenti a garanzia del governo dell'attività; - curriculum del Responsabile in termini di titoli e/o esperienza professionale maturata nel settore di riferimento. 	10
3	<i>Continuità del servizio</i>	<p>Il punteggio sarà assegnato tenendo conto in particolare dell'efficacia delle modalità operative proposte a garanzia della continuità delle attività almeno nel caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - subentro di nuovi applicativi come ad es. applicativo regionale SIO; - interruzione temporanea funzionamento applicativi o rete; - assenze programmate e impreviste; - picchi di attività; - turn over; 	10
4	<i>Modalità di gestione e organizzazione del servizio</i>	<p>Il punteggio sarà assegnato tenendo conto in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - della completezza ed esaustività della descrizione organizzativa della gestione del servizio articolato per processi produttivi (Per i lotti 1 e 2: gestione agende, sportelli multifunzione ospedalieri e territoriali, call e contact center, gestione punti di Accettazione e Presa in Carico – PAPC. Per il lotto 3: gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza, gestione assistenza protesica e servizio di supporto amministrativo per le attività formative e universitarie); - dell'efficacia delle modalità proposte a garanzia del rispetto dei livelli di servizio e del rispetto dei tempi e modalità di esecuzione; - dell'efficacia delle modalità di automonitoraggio del servizio reso e agli strumenti proposti per la verifica, valutazione e supervisione delle attività; - dell'efficacia delle modalità tecnico-organizzative in caso di telelavoro con particolare riferimento all'efficace coordinamento delle attività a garanzia dei livelli di servizio e adeguatezza delle dotazioni proposte 	15
5	<i>Flessibilità organizzativa</i>	<p>Il punteggio sarà assegnato tenendo conto delle metodologie proposte a garanzia della flessibilità organizzativa per fare fronte a possibili spostamenti di volumi tra un servizio e l'altro, possibili cambi di modalità di accesso ai servizi nonché la gestione dei picchi di lavoro. In particolare verrà valutata l'efficacia, la percorribilità e la tempestività delle metodologie</p>	15

		proposte per i seguenti casi: <ul style="list-style-type: none"> - spostamenti volumi da sportelli fisici a call center e viceversa; - spostamenti volumi da punti multifunzione ospedalieri e territoriali e viceversa; - picchi di attività oraria; - cambi di modalità di accesso dell'utenza al servizio (dallo sportello fisico a modalità telematiche e viceversa). 	
6	<i>Formazione</i>	Il punteggio sarà assegnato tenendo conto in particolare della: <ul style="list-style-type: none"> - tempestività degli interventi formativi ad hoc rispetto alle modifiche normative che intervengono e rispetto ai cambiamenti della piattaforma in uso; - possibilità di fruire di più modalità di formazione; - pertinenza della formazione in ordine alle aree di attività, con possibilità di fruire di più sessioni volte alla formazione specifica rispetto alla formazione ordinaria e straordinaria come ad esempio quella relativa all'introduzione del nuovo applicativo; - garanzia della continuità del servizio anche durante l'espletamento delle iniziative formative; 	6
<u>PER I SOLI LOTTI UNO E DUE</u>			
7a	<i>Gestione organizzativa in caso di interruzioni tecniche e/o revisione dei volumi</i>	Il punteggio sarà assegnato tenendo conto delle caratteristiche tecnico-funzionali e soluzioni tecnologiche (hardware e software) presso la sede del CCC ; verranno valutate le modalità che consentono maggior capacità di adeguamento tecnologico nel corso del contratto anche in riferimento a interruzioni tecniche e/o variazioni dei volumi.	6
<u>PER IL SOLO LOTTO TRE</u>			
7b	<i>Gestione dell'attività a supporto delle relazioni con l'utenza</i>	Il punteggio sarà assegnato tenendo conto della modalità organizzativa proposta per la gestione telefonica unica dell'utenza, integrata con le restanti attività previste, atta a garantire i livelli di servizio previsti dal Capitolato di gara e la presa in carico della segnalazione.	6
	Totale		70

Il concorrente è escluso dalla gara per il singolo lotto nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 42/70. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al punto 17.4.

Al termine dell'attribuzione del punteggio tecnico la Commissione giudicatrice incaricata della valutazione delle offerte procederà nei seguenti termini:

1. alla dichiarazione di non ammissibilità alle fasi successive della gara per i concorrenti che non avessero conseguito un punteggio di almeno 42 punti su 70 punti disponibili, ciò al fine di

collegare il superamento o meno della soglia di sbarramento all'effettivo livello qualitativo dell'offerta;

2. successivamente, per i soli concorrenti ammessi per aver conseguito un punteggio pari o superiore a 42 punti, alla riparametrazione del punteggio per ciascun criterio discrezionale qualora nessuno dei concorrenti avesse conseguito il punteggio massimo previsto per il criterio stesso; in tale caso la Commissione attribuirà al concorrente con il punteggio più elevato, il punteggio massimo previsto per il criterio e ai restanti concorrenti il punteggio in forma proporzionale;
3. alla stesura dei punteggi totali risultanti per ciascun concorrente ammesso.

17.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente sulla base del metodo di attribuzione discrezionale variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario.

Il coefficiente è pari a zero, in corrispondenza della prestazione minima offerta. Il coefficiente è pari a uno, in corrispondenza della prestazione massima offerta.

Ad ogni coefficiente, corrisponde la seguente valutazione:

COEFFICIENTE	VALUTAZIONE
1,00	ECCELLENTE
0,90	OTTIMO
0,80	BUONO
0,70	DISCRETO
0,60	PIU' CHE SUFFICIENTE
0,50	SUFFICIENTE
0,40	NON DEL TUTTO SUFFICIENTE
0,30	MEDIOCRE
0,20	SCARSO
0,00	NON ADEGUATO

La commissione **calcola la media aritmetica** dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione a ciascun criterio, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo, con due cifre decimali.

Nei calcoli relativi all'offerta tecnica verranno considerate due cifre decimali con arrotondamento della seconda cifra decimale all'unità superiore se la terza cifra decimale è uguale o superiore a cinque.

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

Quanto all'offerta economica, è attribuito, automaticamente dal sistema telematico, all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula

NON LINEARE con coefficiente 0,2:

$$C_i = (R_a/R_{max})^{\alpha=0,2}$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

R_a = ribasso dell'offerta del concorrente i-esimo;

R_{max} = ribasso dell'offerta più conveniente.

Alfa (α) = 0,2

17.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il **metodo aggregativo-compensatore**.

Il punteggio per il concorrente i-esimo è dato dalla seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^n C_{xi} \cdot P_x$$

dove

P_i = punteggio del concorrente i-esimo

C_{xi} = coefficiente criterio di valutazione X per il concorrente i-esimo

P_x = punteggio criterio X

X = 1, 2,

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

Si precisa che il calcolo del punteggio finale dell'offerta economica e la somma tra punteggio complessivo finale dell'offerta tecnica e punteggio finale dell'offerta economica, verrà effettuata dalla piattaforma telematica.

18. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari di membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 77, commi 4, 5 e 6, del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul profilo del committente nella sezione "Amministrazione trasparente".

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e può lavorare a distanza con procedure telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni.

La commissione giudicatrice può chiedere chiarimenti sulla documentazione tecnica presentata.

Il RUP può avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

Si precisa che, per ragioni di praticità nella profilazione dei componenti, la/le Commissione/i accederà/accederanno alla piattaforma Sintel per l'esercizio delle proprie funzioni mediante le credenziali della U.O.C. Provveditorato.

19. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA 1- DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili o sostituibili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto, riservato e sicuro.

Sintel, al momento della ricezione dell'offerta, ottempera alla prescrizione di cui al comma 5 dell'art. 58 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. inviando al concorrente una PEC di notifica del corretto recepimento dell'offerta presentata.

La prima seduta ha luogo il giorno ed alle ore indicati nel Bando di gara.

L'orario della prima seduta è puramente indicativo. In caso di modifica della data di apertura, la nuova data verrà comunicata attraverso la Piattaforma.

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite la Piattaforma con congruo anticipo prima della data fissata.

In considerazione del fatto che la Piattaforma Sintel garantisce la massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono e, altresì, la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima, l'apertura delle "buste telematiche" contenenti la documentazione amministrativa, tecnica ed economica avverrà in sedute riservate.

La Piattaforma consente la pubblicità delle sedute di gara preordinate all'apertura:

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

e la riservatezza delle sedute che non sono pubbliche.

La pubblicità delle sedute è garantita attraverso le comunicazioni automatiche generate dalla Piattaforma Sintel.

La stazione appaltante intende avvalersi della facoltà cosiddetta di inversione procedimentale, e pertanto procede prima alla valutazione dell'offerta tecnica, poi alla valutazione dell'offerta economica, di tutti i concorrenti, poi, alla verifica della documentazione amministrativa del concorrente primo in graduatoria, nonché del concorrente che verrà sorteggiato ai sensi dell'art. 22 del presente Disciplinare. La verifica dell'anomalia avviene dopo le operazioni della commissione di gara.

Pertanto il Seggio di gara nella prima seduta accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede ad aprire la BUSTA telematica 1 – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA senza verificare il contenuto della busta, al controllo della firma digitale ed a chiudere la stessa fase.

Pertanto non si procederà né ad ammettere né ad escludere alcun partecipante relativamente alla documentazione amministrativa. La piattaforma Sintel così facendo ammetterà dal punto di vista operativo tutti i concorrenti. Per quanto sopra previsto (“inversione procedimentale”), si specifica che eventuali comunicazioni automatiche generate dal sistema della Piattaforma SINTEL a seguito della fase sopra descritta avranno mera funzione di pubblicità della seduta di apertura della Busta 1.

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

20. APERTURA DELLE BUSTE 2 E 3 – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La data della seduta in cui si procede all’apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite la sezione “Comunicazioni procedura” della Piattaforma ai concorrenti che hanno presentato la domanda di partecipazione nei termini previsti dal bando di gara.

La Commissione Giudicatrice procederà, in seduta riservata come previsto all’art. 19 all’apertura della “BUSTA telematica 2 – OFFERTA TECNICA” concernente l’offerta tecnica ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente disciplinare.

In una o più sedute riservate la commissione procederà all’esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all’assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto 17.4.

Conclusa la valutazione qualitativa da parte della Commissione Giudicatrice, l’U.O.C. Provveditorato procederà a caricare a sistema i punteggi tecnici complessivi attribuiti dalla Commissione medesima.

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

Successivamente, in data che sarà comunicata ai concorrenti all’interno dell’area “comunicazioni procedura”, la Commissione Giudicatrice procederà, relativamente a ciascun singolo lotto, all’apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte all’art. 17 e successivamente all’individuazione dell’unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l’offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un’offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l’ex aequo la commissione procede mediante il sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l’ora del sorteggio secondo le modalità previste al punto 2.3.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione redige la graduatoria; ai concorrenti verranno resi visibili i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche ed i prezzi offerti, mediante comunicazione del verbale di apertura offerte economiche tramite piattaforma che verrà effettuata entro i successivi 15 giorni.

Con riferimento a ciascun singolo lotto, inoltre è data evidenza della soglia di anomalia per l'individuazione di eventuali offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., soglia che verrà calcolata sulla base del punteggio tecnico effettivo ottenuto da ciascuna ditta, prima della riparametrazione, e ciò al fine di evitare che il superamento della soglia di anomalia avvenga per un mero calcolo matematico non connesso all'effettivo livello qualitativo dell'offerta.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'articolo 97, comma 3 del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, la commissione, chiude la seduta dando comunicazione al RUP, che procede alla verifica dell'anomalia.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la commissione provvede a comunicare, tempestivamente all'U.O.C. Provveditorato i casi di esclusione da disporre per:

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

21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

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

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

Il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, del supporto della commissione giudicatrice, esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.

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

Per le suddette operazioni il RUP si avvale della U.O.C. Provveditorato.

22. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il Seggio di gara procede in relazione al soggetto che ha presentato la migliore offerta a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente art. 13;
- c) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- d) redigere apposito verbale.

Sono sottoposti alla verifica della documentazione amministrativa oltre al soggetto risultato primo anche n. 1 concorrente sorteggiato, ai sensi dell'articolo 71 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.

Nelle more della possibilità di effettuare il sorteggio tramite piattaforma, la Amministrazione procederà con sorteggio manuale in seduta riservata.

L'Amministrazione provvede a adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì alla sua pubblicazione sul sito della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente" e alla sua comunicazione immediata e comunque entro un termine non superiore a cinque giorni.

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

23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La commissione invia all'U.O.C. Provveditorato la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale, la proposta di aggiudicazione è formulata dal RUP al termine del relativo procedimento.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, non si procede all'aggiudicazione.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara anche nel caso in cui, all'esito della valutazione tecnica, permanga una sola offerta.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare, a pena di esclusione, che il costo del personale non sia inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle tabelle redatte annualmente dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

La stazione appaltante aggiudica l'appalto con Deliberazione del Direttore Generale.

L'aggiudicazione diventa efficace all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare.

Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del FVOE secondo quanto disposto dalla Deliberazione dell'ANAC n. 464 del 27 luglio 2022.

In caso di esito negativo delle verifiche, si procede alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. L'appalto viene aggiudicato quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'appalto viene aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipula del contratto avviene entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

La garanzia provvisoria è svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, è svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Il contratto è stipulato trascorsi 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

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

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

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

L'importo massimo presunto delle spese di pubblicazione è pari a € 8.000,00. Sono comunicati tempestivamente all'aggiudicatario eventuali scostamenti dall'importo indicato.

Le spese relative alla pubblicazione sono suddivise tra gli aggiudicatari dei lotti in proporzione al relativo valore.

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

24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

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

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

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

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

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

25. CLAUSOLA SOCIALE

Trattandosi di appalto di servizi ad alta intensità di manodopera, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, salvi in ogni caso i più ampi obblighi assuntivi derivanti dal CCNL applicato dal nuovo aggiudicatario dell'affidamento e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera per la corretta esecuzione del nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Ai sensi degli artt. 50 e 30, comma 4 del Codice dei contratti pubblici, i contratti collettivi applicabili in ragione della pertinenza rispetto all'oggetto prevalente dell'affidamento e in considerazione della loro sostanziale equipollenza nella complessiva tutela dell'occupazione (cfr. Cass. Civ., sez. lav., n. 65/2001 e Cons. di Stato, sez. III, 12 marzo 2018 n. 1574, Cons. di Stato 4079/2017, nonché l'art. 1363 c.c.), sono i seguenti: il CCNL multiservizi, il CCNL delle cooperative sociali, il CCNL metalmeccanici e, limitatamente al servizio di Call Contact Center, anche il CCNL delle telecomunicazioni. Nei limiti di compatibilità con la propria organizzazione d'impresa e dell'efficacia solo suppletiva di tale indicazione (cfr. parere Cons. di Stato n. 2703/2018, Cons. di Stato n. 7922/2021, Cons. di Stato 6761/2020), l'aggiudicatario subentrante è obbligato ad applicare, al riguardo, procedure in linea con le disposizioni sulla clausola sociale recate dai summenzionati contratti collettivi. È comunque fatta salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'aggiudicatario subentrante, purché pertinente.

Ogni concorrente è obbligato ad accettare espressamente la predetta clausola sociale, il cui obbligo sarà riportato nel contratto stipulato con l'aggiudicatario.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nel Documento denominato "Personale attualmente impiegato" (il dettaglio viene fornito per singolo lotto agli allegati "4 – lotto 1", "4 – lotto 2" e "4 – lotto 3"), il quale, considerando il personale dell'impresa uscente calcolato come media del personale impiegato nei sei mesi precedenti la data di indizione della presente procedura di affidamento, contiene i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in

corso di esecuzione, quali: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n.68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

In relazione al personale attualmente impiegato e quale più puntuale chiarimento sui dati riportati negli elenchi di dettaglio della manodopera (cfr. Documento denominato "Personale attualmente impiegato" il dettaglio viene fornito per singolo lotto agli allegati "4 – lotto 1", "4 – lotto 2" e "4 – lotto 3"), anche ai fini di una più corretta applicazione, da parte del concorrente, della clausola sociale, si precisa quanto segue:

- i tre lotti che si intendono affidare in appalto con la presente procedura ad evidenza pubblica, hanno ad oggetto una serie di attività che, nelle more della procedura di gara per l'affidamento dei contratti, vengono svolte da operatori, in regime di proroga, sulla base di convenzioni strutturate in modo differente (quanto a modalità operative ed organizzative) rispetto ai lotti che qui vengono appaltati;
- durante la fase di proroga, giusta dati rilevati al febbraio 2023, per l'espletamento delle attività oggetto dei tre lotti appaltati risultano impiegati circa 423.5 FTE (il dettaglio viene fornito per singolo lotto agli allegati "4 – lotto 1", "4 – lotto 2" e "4 – lotto 3"), fermo restando che tale ripartizione tra lotti è da intendersi di massima (in quanto gli attuali contratti riguardano lotti unici e indistinti per singolo distretto territoriale: Asolo, Pieve di Soligo e Treviso nord e sud) e fermo restando altresì che 3 FTE ricompresi nel lotto 2 sono impegnati nel servizio di consegna referti, per i quali l'Azienda sta valutando la migliore allocazione nell'ambito dell'organizzazione aziendale;
- sempre per quanto riguarda le attività svolte, con il personale indicato, durante la fase di proroga, si segnala da ultimo che l'Azienda ha già attivato l'iter per internalizzare alcuni operatori (per stimati 12.5 FTE, con riferimento agli elenchi di dettaglio della manodopera rientrante nel lotto 1, e 7 FTE con riferimento agli elenchi di dettaglio della manodopera rientrante nel lotto 2).

Il concorrente è obbligato ad allegare all'offerta un "Progetto di assorbimento" atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto, anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio, salvo il limite della compatibilità dell'assorbimento con l'organizzazione d'impresa del concorrente, equivale a mancata accettazione della clausola sociale con le conseguenze di cui al comma successivo. Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto. La mancata accettazione della clausola sociale costituisce manifestazione della volontà di proporre un'offerta condizionata, come tale inammissibile e sanzionata con l'esclusione dalla gara.

La presente clausola sociale, salvo diversa previsione della contrattazione collettiva, non si applica al personale utilizzato, nel contratto cessato, da parte delle imprese subappaltatrici (cfr. punto 2.5 delle Linee Guida n. 13 ANAC).

Il progetto di assorbimento dovrà essere inserito come allegato della Busta 3 – Offerta Economica.

26. CODICE DI COMPORTAMENTO

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

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario di ciascun lotto ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante www.aulss2.veneto.it nella sezione amministrazione trasparente.

27. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 53 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, mediante invio della richiesta motivata a mezzo PEC, al seguente indirizzo: protocollo.aulss2@pecveneto.it.

28. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Treviso rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

Allegati:

- Fac simile Domanda di partecipazione (Allegato 1);
- Fac simile Dichiarazione integrativa (Allegato 2);
- Schema offerta economica (Allegati 3.1-3.2-3.3);
- Elenco e dati relativi al personale attualmente impiegato dai contraenti uscenti (Allegati "4 – lotto 1", "4 – lotto 2" e "4 – lotto 3").



**Allegato 1 al Disciplinare di gara –
Fac simile domanda di partecipazione**

Gara europea a procedura telematica aperta per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana per il periodo di 36 mesi, rinnovabili, suddivisa in 3 lotti.

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____ il _____
in qualità di _____
della Ditta _____
con sede legale in: via/piazza _____
Comune _____ Prov. _____
Tel. n. _____ Fax n. _____
Codice fiscale _____ Partita IVA _____
CCNL applicato _____
Codice alfanumerico unico di cui all'art. 16 quater del D.L. n. 76/20 _____

con espresso riferimento alla Ditta che rappresenta

FA DOMANDA

di partecipazione alla procedura in oggetto, indetta dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, per il lotto o i lotti sotto riportati:

- il lotto n. 1 - **CIG** _____;
- il lotto n. 2 - **CIG** _____;
- il lotto n. 3 - **CIG** _____;

DICHIARA

di partecipare alla procedura in oggetto:

- come soggetto previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016;
oppure
- come consorzio previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, indicando che l'impresa/le imprese per la /le quale/i il consorzio concorre è/sono:
.....
.....

oppure

- come consorzio previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera c) del D.Lgs. n. 50/2016; l'impresa/le imprese per la /le quale/i il consorzio concorre è/sono:
.....
.....

oppure

- come capogruppo/mandataria del RTI _____ **già costituito**, previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera d) del D.Lgs. n. 50/2016; la/e impresa/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come capogruppo/mandataria del RTI _____ **da costituirsi**, ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera d) del D.Lgs. n. 50/2016; la/e impresa/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come capogruppo/mandataria del consorzio _____ **già costituito**, previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera e) del D.Lgs. n. 50/2016, la/e impresa/e consorziata/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come capogruppo/mandataria del consorzio _____ **da costituirsi** previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera e) del D.Lgs. n. 50/2016; la/e impresa/e consorziata/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come capogruppo/mandataria del **GEIE** _____ **già costituito**, previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera g) del D.Lgs. n. 50/2016; la/e impresa/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come capogruppo/mandataria del **GEIE** _____ **da costituirsi**, previsto ai sensi dell'art. 45 comma 2 lettera g) del D.Lgs. n. 50/2016; la/e impresa/e mandante/i è/ sono la/e seguente/i:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come operatore economico che riveste la funzione di organo comune della **aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete** _____:

la/e impresa/e aderente/i al contratto di rete è/sono:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- **come impresa aderente al contratto di rete** che riveste la qualifica di mandataria _____:

la/e impresa/e aderente/i al contratto di rete è/sono:

Ragione sociale.....

Codice fiscale

Sede

oppure

- come operatore economico stabilito in altro Stato membro, costituito conformemente alla legislazione vigente nel rispettivo Paese, previsto ai sensi dell'art. 45 comma 1 del D.Lgs. 50/2016.

Per l'indicazione dei soggetti che devono presentare e sottoscrivere la presente domanda di partecipazione si vedano le specifiche indicazioni contenute nel Disciplinare di gara articolo 14.1.

Il concorrente allega:

- a) copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- b) copia conforme all'originale della procura oppure, nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

Gara europea a procedura telematica aperta per la gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda Socio-Sanitaria ULSS n. 2 Marca trevigiana per il periodo di 36 mesi, rinnovabili, suddivisa in 3 lotti.

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____ il _____
in qualità di _____
della Ditta _____

DICHIARA

- 1) di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 1 lett. b-bis), comma 5 lett. c), c-bis), c-ter), c- quater), lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
- 2) i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- 3) che non partecipa alla medesima gara in altra forma singola o associata, né come ausiliaria per altro concorrente;
- 4) che accetta, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- 5) di impegnarsi al rispetto della clausola sociale indicata nel bando di gara;
- 6) remunerativa l'offerta economica presentata, giacché, per la sua formulazione, ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, ivi compresi i prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC, ove presenti, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi, sia sulla determinazione della propria offerta;
- 7) che tutta la documentazione presentata è copia conforme all'originale;

- 8) di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla Stazione Appaltante e reperibile nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet aziendale www.aulss2.veneto.it e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto Codice, pena la risoluzione del contratto;
- 9.1) dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme di cui all'art. 29 del Capitolato speciale ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- 9.2) che, in caso di aggiudicazione, darà comunicazione tempestiva alla Stazione Appaltante 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;
- 9.3) di essere a conoscenza che la stazione appaltante ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319-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.;

DA BARRARE SE NON PERTINENTE

- 10) **per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia:** si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del D.P.R. 633/1972 ed a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;

DA BARRARE SE NON PERTINENTE

- 11) **per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia:** indica i seguenti dati:
- domicilio fiscale.....
- codice fiscale.....
- partita IVA.....
- l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 76, comma 5 del Codice;
- 12) indica gli eventuali dettagli dell'offerta tecnica coperti da riservatezza argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare (resta ferma la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali);
- 13) di aver preso atto che le disposizioni della normativa sulla privacy - Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (modificato dal D.Lgs. n. 101/2018) - riguardano il trattamento dei dati personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dall'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, nell'ambito del presente appalto, e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni, autorizzando pertanto la Azienda ULSS 2 Marca trevigiana ad effettuare il trattamento di dati personali riguardanti i soggetti di cui al presente appalto, solo ove si tratti dei rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori.

Dichiara, inoltre, di essere a conoscenza, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, che i dati personali comunicati, saranno raccolti e trattati dall'ULSS 2 Marca trevigiana, quale Titolare del trattamento, esclusivamente per tali finalità, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni quali responsabili o incaricati del trattamento.

Prende atto, inoltre, che, relativamente ai dati personali trattati nell'ambito del 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;

14) dichiara di possedere le posizioni previdenziali e assicurative indicando: sede e numero d'iscrizione INPS (matricola) nonché sede, codice cliente, posizione assicurativa territoriale INAIL e si impegna altresì a fornire le medesime informazioni relative alla posizione previdenziale e assicurativa delle imprese subappaltatrici;

15) **per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale, di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267:** indica, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale, ai sensi dell'art. 186 *bis*, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 67, terzo comma, lettera d), del Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267, che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

Per l'indicazione dei soggetti che devono presentare e sottoscrivere la presente dichiarazione, si vedano le specifiche indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, articolo 14.1.

Il dichiarante allega:

- a) copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- b) copia conforme all'originale della procura oppure, nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

Allegato 4 - lotto 1 - Personale attualmente impiegato

QUALIFICA	MONTE ORE/SETT	LIVELLO CCNL	CCNL	SCATTI DI ANZIANITÀ	L. 68 (si/no)	AGEVOLAZIONI CONTRIBUTIVE PREVISTE DA LEGISLAZIONE VIGENTE	SEDE	NOTE
impiegato	12	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Distretto Nord Ponzano Veneto	
impiegato	13	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Distretto Nord Villorba	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	1	no		Vicenza	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no		Vicenza	
Impiegato	36	C3	CCNL metalmeccanici	5	no		Vicenza	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	16	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Distretto Nord Padernello	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no		Vicenza	
O.S.S.	31	C2	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	9	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	29	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Oderzo	
Impiegato	36	C1	CCNL metalmeccanici	3	no		Vicenza	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	5	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Distretto Nord Quinto di Treviso	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Distretto Nord Padernello	

impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	34	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	28	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	37	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord S.Polo di Piave	
impiegato	33	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	5	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Preganziol	Subappalto
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Distretto Nord Breda di Piave	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	35	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Preganziol	Subappalto
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	

impiegato	37	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Distretto Nord Quinto di Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Roncade	Subappalto
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Ponte di Piave	
Impiegato	36	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
Impiegato	20	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Breda di Piave	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
Impiegato	40	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	4	no	Dip. Prevenzione La Madonnina - Treviso	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	37	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	4	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	40	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	30	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	23	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	15	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	26	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	10	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	

impiegato	34	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	20	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	4	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	28	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	sì	Ospedale Oderzo	
impiegato	37	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	sì	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Distretto Sud Preganziol	Subappalto
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Casale sul Sile	Subappalto
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfìn - Treviso	
impiegato	30	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	10	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Ponzano Veneto	
impiegato	10	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Villorba	
Impiegato	36	C1	CCNL metalmeccanici	3	no	Vicenza	
impiegato	36	B0	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Borgo Cavalli - Treviso	sì
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	27	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	10	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Dip. Prevenzione La Madonna - Treviso	
impiegato	15	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	sì	Distretto Nord Ponte di Piave	

impiegato	15	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	si	Distretto Nord S.Polo di Piave	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	7	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Distretto Sud San Biagio	Subappalto
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Distretto Nord Villorba	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	18	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Oderzo	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	37	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	28	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	5	no	Vicenza	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	5	no	Vicenza	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	D2	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	29	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	No	Distretto Nord Villorba	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Distretto Sud Roncade	Subappalto
impiegato	12	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	26	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	37	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Distretto Nord Padernello	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	7	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	4	no	Vicenza	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	1	no	Vicenza	

impiegato	38	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Distretto Nord Oderzo	
impiegato	30	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Distretto Nord Motta di Livenza	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	si	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	28	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	35	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	si	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	29	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	36	B1	CCNL metalmeccanici	5	no		Vicenza	
impiegato	23	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	15	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	36	D2	CCNL metalmeccanici	1	no		Vicenza	
impiegato	22	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Distretto Nord Villorba	
impiegato	16	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Distretto Nord Spresiano	
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	4	no		Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	14	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	10	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Distretto Sud Preganziol	Subappalto
impiegato	15	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Distretto Sud San Biagio	Subappalto
impiegato	10	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	6	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Distretto Sud Roncade	Subappalto
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Distretto Sud Casale sul Sile	Subappalto
Impiegato	25	D2	CCNL metalmeccanici	2	no		Vicenza	

impiegato	15	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	15	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Distretto Nord Oderzo	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	si	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	36	D2	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	10	B1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Oderzo	
Impiegato	30	C3	CCNL metalmeccanici	5	no	Vicenza	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Borgo Cavalli - Treviso	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	1	no	Vicenza	
O.S.S.	33	C2	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Distretto Nord Villorba	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
O.S.S.	31	C2	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Oderzo	
Impiegato	30	D2	CCNL metalmeccanici	1	no	Vicenza	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	5	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	10	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	

impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Motta di Livenza	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Dip. Prevenzione La Madonnina - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Villorba	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	35	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	34	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Distretto Nord Padernello	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	2	no	Vicenza	
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Nord Villorba	
Impiegato	30	D1	CCNL metalmeccanici	0	no	Vicenza	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
Impiegato	25	C1	CCNL metalmeccanici	5	no	Vicenza	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Distretto Sud Mogliano Veneto	Subappalto
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Borgo Cavalli - Treviso	
O.S.S.	25	C2	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	29	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
O.S.S.	5	C2	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	20	C2	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	13	C1	CCNL delle cooperative sociali	4	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	4	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	si	Ospedale Oderzo	
impiegato	30	C2	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Piazzetta Teatro Dolfin - Treviso	
Impiegato	30	C1	CCNL metalmeccanici	1	no	Vicenza	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no	Borgo Cavalli - Treviso	

impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Distretto Sud Preganziol	Subappalto
impiegato	38	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ulss 2 Marca Trevigiana	
impiegato	30	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ulss 2 Marca Trevigiana	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	EX PIME - Preganziol	
impiegato	10	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Dip. Prevenzione La Madonnina - Treviso	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	EX PIME - Preganziol	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	36	B2	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	
impiegato	38	C3	CCNL delle cooperative sociali	5	si	EX PIME - Preganziol	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	3	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	EX PIME - Preganziol	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	Ospedale Oderzo	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no	EX PIME - Preganziol	
impiegato	30	C3	CCNL delle cooperative sociali	5	no	EX PIME - Preganziol	
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	si	Ospedale Ca' Foncello - Treviso	

Allegato 4 - lotto 2 - Personale attualmente impiegato

QUALIFICA	MONTE ORE/SETT	LIVELLO CCNL	CCNL	SCATTI DI ANZIANITÀ	L. 68 (si/no)	AGEVOLAZIONI CONTRIBUTIVE PREVISTE DA LEGISLAZIONE VIGENTE	SEDE	NOTE
impiegato	35	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Pederobba	
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli	
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna	
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	2	si	si	Castelfranco Veneto	
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli	
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	7	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	si		Montebelluna	
impiegato	35	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli	
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	6	no		Montebelluna	
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Castelfranco Veneto	
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Castelfranco Veneto	
impiegato	38	C3	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale De Gironcoli	
impiegato	35	3	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto	
impiegato	25	3	CCNL multiservizi	2	no		Montebelluna	
impiegato	20	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Giavera /Valdobbiadene	
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	2	no		Asolo	
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna	
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto	
impiegato	20	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Pederobba	
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna	
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	0	no		Montebelluna	
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto	

impiegato	40	6	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Montebelluna
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	20	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	22	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Conegliano
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	35	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Conegliano
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	22,5	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	3	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	2	no		Montebelluna
impiegato	10	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	25	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	35	3	CCNL multiservizi	6	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	6	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	2	no		Montebelluna
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	3	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	5	no		Montebelluna
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	2	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Valdobbiadene

impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no	si	Ospedale Conegliano
impiegato	35	5	CCNL multiservizi	3	no		Montebelluna
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Asolo
impiegato	22,5	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Montebelluna
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Vittorio Veneto
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	35	3	CCNL multiservizi	3	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	7	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Montebelluna
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	7	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Asolo
impiegato	25	3	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	20	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	3	CCNL multiservizi	2	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	3	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	5	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	23	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna

impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	3	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	0	no	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	6	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	3	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	20	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Riese Pio X /Vedelago
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	4	no		Montebelluna
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	si		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	5	no		Montebelluna
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	35	A2	CCNL delle Cooperative Sociali	2	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	36	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	3	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	35	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	4	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	35	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	C3	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	15	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no	si	Farra Di Soligo

impiegato	21	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	35	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	5	CCNL multiservizi	3	no		Montebelluna
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Valdobbiadene
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Vittorio Veneto
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna
impiegato	22,5	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Montebelluna
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	4	no		Asolo
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	7	no		Montebelluna
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna
impiegato	25	A2	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale Conegliano
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	2	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	4	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	6	no		Montebelluna
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	6	no		Castelfranco Veneto
impiegato	15	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	15	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no	si	Farra Di Soligo
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna
impiegato	38	D2	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto

impiegato	30	2	CCNL multiservizi	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Vittorio Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	2	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	7	no		Castelfranco Veneto
impiegato	15	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	3	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	10	C2	CCNL delle Cooperative Sociali	3	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Montebelluna
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	3	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	35	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Crespano
impiegato	25	A2	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no	si	Ospedale De Gironcoli
impiegato	20	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	7	no		Montebelluna
impiegato	35	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Valdobbiadene
impiegato	30	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	20	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	4	si	si	Asolo
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no	si	Montebelluna
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	3	CCNL multiservizi	1	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	5	CCNL multiservizi	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Castelfranco Veneto

impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	8	no		Castelfranco Veneto
impiegato	37	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	2	no		Castelfranco Veneto
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	si	si	Castelfranco Veneto
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	no		Montebelluna
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	si	si	Riese Pio X / Vedelago
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	10	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	15	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	10	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	12	C2	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Ospedale Conegliano
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no	si	Ospedale Conegliano
impiegato	35	3	CCNL multiservizi	2	no		Montebelluna
impiegato	20	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale De Gironcoli
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	5	no		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	0	no	si	Montebelluna
impiegato	30	D1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	si	si	Asolo
impiegato	25	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	1	no		Giavera / Valdobbiadene
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	2	si		Montebelluna
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Castelfranco Veneto
impiegato	20	E2	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	18	E2	CCNL delle Cooperative Sociali	5	no		Castelfranco Veneto
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	8	no		Montebelluna
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Vittorio Veneto
impiegato	25	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	no		Ospedale Conegliano

impiegato	22	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	<i>no</i>	Ospedale Conegliano
impiegato	30	4	CCNL multiservizi	8	<i>no</i>	Castelfranco Veneto
impiegato	25	4	CCNL multiservizi	8	<i>no</i>	Castelfranco Veneto
impiegato	34	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	<i>no</i>	Ospedale Conegliano
impiegato	38	C1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	<i>no</i>	Castelfranco Veneto
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	<i>no</i>	Ospedale Conegliano
impiegato	38	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	5	<i>no</i>	Ospedale De Gironcoli
impiegato	17	B1	CCNL delle Cooperative Sociali	0	<i>no</i>	Ospedale Vittorio Veneto

Allegato 4 - lotto 3 - Personale attualmente impiegato

QUALIFICA	MONTE ORE/SETT	LIVELLO CCNL	CCNL	SCATTI DI ANZIANITÀ	L. 68 (si/no)	AGEVOLAZIONI CONTRIBUTIVE PREVISTE DA LEGISLAZIONE VIGENTE	SEDE	NOTE
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	4	no		Montebelluna	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no	si	Ospedale De Gironcoli	
impiegato	35	D1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	si		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	3	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	si		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	38	D1	CCNL delle cooperative sociali	3	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	40	4	CCNL multiservizi	3	no		Montebelluna	
impiegato	38	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	35	C1	CCNL delle cooperative sociali	3	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	20	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ospedale Oderzo	
impiegato	30	D3	CCNL delle cooperative sociali	5	no		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	25	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		via Venier, 46 -Treviso	
impiegato	12	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	si		Ospedale Oderzo	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		Ospedale De Gironcoli	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	30	C1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	30	D2	CCNL delle cooperative sociali	5	si		Ex PIME - Preganziol	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	no		Borgo Cavalli - Treviso	
impiegato	36	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	0	no		Ospedale Ca' Foncello	
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	no		via Venier, 46 -Treviso	

impiegato	20	B1	CCNL delle cooperative sociali	2	<i>no</i>	Ospedale Oderzo
impiegato	40	3	CCNL multiservizi	2	<i>no</i>	Castelfranco Veneto
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	5	<i>no</i>	Ospedale Ca' Foncello
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	3	<i>no</i>	Montebelluna
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	<i>no</i>	via Venier, 46 -Treviso
impiegato	38	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	<i>no</i>	via Venier, 46 -Treviso
impiegato	29	D1	CCNL delle cooperative sociali	3	<i>no</i>	Ex PIME - Preganziol
impiegato	25	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	<i>no</i>	Ospedale Ca' Foncello
impiegato	30	3	CCNL multiservizi	1	<i>no</i>	Montebelluna
impiegato	30	B1	CCNL delle cooperative sociali	1	<i>no</i>	Ospedale Ca' Foncello
impiegato	38	C1	CCNL delle cooperative sociali	1	<i>no</i>	Ospedale Ca' Foncello

ACCORDO PER LA NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, in persona del Dott. Giuseppe Magliocca, Direttore U.O.C. Provveditorato, delegato alla firma del presente accordo dal Direttore Generale con Deliberazione n. ____ del _____ con sede a Treviso (TV), via S. Ambrogio di Fiera n. 37, CF/P.IVA 03084880263, in qualità di Titolare del trattamento ai sensi del Reg. (UE) 2016/679 (di seguito anche "GDPR")

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

e

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

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

congiuntamente indicate come "Parti"

Premesso che

- in esecuzione della deliberazione n. __ del _____ a seguito di [*specificare se appalto, affidamento, convenzione, ecc.*] stipulato in data [*se non disponibile, togliere*] il Fornitore eroga all'Azienda il servizio di [*inserire*] (di seguito "*usare dicitura scelta all'inizio*");
- l'Azienda svolge il ruolo di Titolare del trattamento in relazione ai Dati Personali dalla stessa trattati, stabilendo autonomamente le finalità, le modalità ed i mezzi del trattamento;
- ai fini dell'esecuzione di tale [*usare dicitura scelta all'inizio*] il Fornitore dovrà effettuare operazioni di trattamento dei Dati Personali per conto dell'Azienda;
- il Titolare è tenuto a ricorrere unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure e tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;
- il Fornitore dichiara di offrire le garanzie di cui sopra, nonché di possedere un'organizzazione, risorse e attrezzature adeguate;
- con la presente scrittura (di seguito "Nomina") - che costituisce parte integrante e sostanziale del [*usare dicitura scelta all'inizio*] - l'Azienda intende nominare il Fornitore, che intende accettare, Responsabile del trattamento.

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

1. MATERIA DISCIPLINATA DAL TRATTAMENTO

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

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

2. DURATA DEL TRATTAMENTO

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

Con la cessazione, per qualsivoglia ragione o causa, del [usare dicitura scelta all'inizio], la presente Nomina deve intendersi automaticamente risolta di diritto, senza bisogno di comunicazioni, disdette o revoche.

3. NATURA DEL TRATTAMENTO

Su tutti i dati personali trattati, il Responsabile potrà svolgere, con mezzi sia informatici che cartacei, esclusivamente le seguenti operazioni: [rimuovere quanto non applicabile, in base alle esigenze ed all'oggetto del contratto]

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

4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il Responsabile si impegna a trattare i dati esclusivamente per finalità collegate al [usare dicitura scelta all'inizio].

5. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

In forza della presente Nomina, il Responsabile tratterà le seguenti categorie di dati [personalizzare, preferibilmente precisando le tipologie di dati per ciascuna categoria: es. "dati di natura comune (es. anagrafici, di contatto, ecc.), dati di natura particolare (es. dati relativi alla salute) e rimuovere le categorie non previste"]:

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

6. CATEGORIE DI INTERESSATI

In forza della presente Nomina, il Responsabile tratterà i dati delle seguenti categorie di interessati [rimuovere i soggetti non pertinenti con l'attività affidata, o adeguare/integrare in base alla necessità]:

- candidati;
- dipendenti e rispettivi familiari;
- collaboratori (*somministrati, stagisti, tirocinanti, soggetti in alternanza scuola lavoro, ...*) e rispettivi familiari;
- amministratori e rispettivi familiari;
- sindaci e rispettivi familiari;

- soci non amministratori;
- pazienti / assistiti / utenti del servizio;
- potenziali pazienti/utenti;
- pazienti/utenti;
- fornitori;
- utenti sito web;
- assegnatari di utenze informatiche;
- ... [specificare]

7. OBBLIGHI E DIRITTI DEL TITOLARE

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

Il Titolare ha diritto:

- al puntuale ed esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sul Responsabile in forza della presente Nomina e, comunque, dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali tempo per tempo vigente;
- al puntuale ed esatto adempimento delle istruzioni di cui alla presente Nomina, nonché di quelle successivamente concordate tra le Parti.

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

8. OBBLIGHI E DIRITTI DEL RESPONSABILE

In esecuzione della presente Nomina il Responsabile:

- garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza;
- adotta misure (tecniche ed organizzative) idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare con misure tecniche ed organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati;
- qualora il Responsabile riceva istanze degli interessati destinate al Titolare, le inoltra tempestivamente al Titolare;
- assiste il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a propria disposizione, in particolare nei termini di seguito precisati;
- in caso violazione di dati personali (a titolo esemplificativo e non già esaustivo: distruzione, perdita e/o modifica dei dati trattati, divulgazione e/o l'accesso non autorizzato, ecc.), ne informa il Titolare senza ingiustificato ritardo, collaborando con lo stesso nella gestione dei conseguenti adempimenti;
- assiste il Titolare nell'effettuazione della valutazione d'impatto e nella consultazione preventiva di cui agli artt. 35 e 36 GDPR, laddove necessarie;
- alla cessazione del [usare dicitura scelta all'inizio], mette a disposizione del Titolare i dati per il ritiro, dandogliene comunicazione per iscritto e provvedendo alla cancellazione definitiva dei dati

dai propri sistemi - astenendosi da ogni ulteriore trattamento salvo che la legge preveda la conservazione dei dati per specifici motivi - qualora il Titolare non dia indicazioni diverse con comunicazione scritta entro i successivi 90 giorni;

- mette a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare e/o da altro soggetto da questi incaricato; il Titolare ha in particolare diritto di disporre - a propria cura e spese - verifiche a campione o specifiche attività di audit in ambito protezione dei dati personali e sicurezza, avvalendosi di personale espressamente incaricato a tale scopo, presso le sedi del Responsabile;
- informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi la disciplina in materia di protezione dei dati personali;
- ove previsto, individua all'interno della propria organizzazione le persone fisiche che concretamente svolgeranno le operazioni necessarie a dare esecuzione al [*usare dicitura scelta all'inizio*], provvedendo a nominarle amministratori di sistema secondo i criteri indicati nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 (*di seguito "Provvedimento"*) in tutti i casi ivi previsti e sulla base delle valutazioni indicate nel Provvedimento; tali persone sono autorizzate a svolgere esclusivamente le seguenti operazioni:
 - intervenire nella custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso in azienda;
 - predisporre e rendere funzionali le copie di sicurezza (*operazioni di backup e recovery*) dei dati e delle applicazioni;
 - adottare adeguati programmi antivirus, firewall ed altri strumenti software o hardware atti a garantire adeguate misure di sicurezza nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali ed utilizzando le conoscenze acquisite in base al progresso tecnico software e hardware, verificandone l'installazione, l'aggiornamento ed il funzionamento degli stessi;
 - provvedere alla distruzione e allo smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o alla cancellazione dei dati per il loro reimpiego, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento strumenti elettronici ovvero delegare tali operazioni a soggetti debitamente istruiti.

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

9. ALTRI RESPONSABILI

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

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

10. MODIFICHE CONTRATTUALI

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

11. DISPOSIZIONI FINALI

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

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

Data _____

Per il Titolare del trattamento, l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana,

Il Direttore U.O.C. Provveditorato

Il Responsabile del trattamento,

[inserire denominazione sociale]
