



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

GARA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA, SUDDIVISA IN DUE LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO DEL “SERVIZIO DI GESTIONE DEL SUPPORTO AI POLIAMBULATORI, DEI PRELIEVI DI SANGUE E CAMPIONI BIOLOGICI PRESSO I CENTRI PRELIEVO E PRESSO IL DOMICILIO DELL’UTENZA, DELL’AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA, PER IL PERIODO DI 12 MESI”.

1.	DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI).....	3
2.	OGGETTO, IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO	3
3.	AVVIO DEL SERVIZIO E PERIODO DI PROVA	6
4.	CARATTERISTICHE, ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO. 6	
4.1	LOTTO 1 "Gestione dei centri prelievo, organizzazione e gestione di attività di assistenza infermieristica presso l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana"	6
4.1.1	A) Gestione dei prelievi	8
4.1.2	B) Supporto all'attività specialistica ambulatoriale	18
4.1.3	Locali e attrezzature per lo svolgimento del servizio	19
4.2	LOTTO N. 2 "servizio di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale, per l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana"	20
4.2.1	Requisiti di accesso al servizio.....	22
4.2.2	Processo del servizio.....	22
4.2.3	Trasporto dei campioni.....	23
4.2.4	Materiali per l'esecuzione del servizio	24
4.2.5	Smaltimento rifiuti	25
4.2.6	Centrale Operativa.....	25
4.2.7	Software per la gestione e rendicontazione del servizio	27
4.2.8	Automezzi e strumentazione	28
5.	REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	29
6.	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE E CLAUSOLA DI GRADIMENTO	31
7.	SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTRATTO E SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.)	32
8.	CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ	34
9.	OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	38
10.	CONDIZIONI DEL SERVIZIO e CLAUSOLA SOCIALE.....	39
11.	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	40
12.	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	41
13.	"GARANZIA DEFINITIVA" PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	41
14.	ASSICURAZIONI - RESPONSABILITÀ CIVILE	43
15.	STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI	44
16.	MODIFICA DEL CONTRATTO.....	45
17.	REVISIONE PREZZI.....	46
18.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	46
19.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	47
20.	CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	48
21.	DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	49
22.	VARIAZIONI SOGGETTIVE	50
23.	DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	50
24.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	51
25.	RECESSO.....	52
26.	DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI	52
27.	CODICE DI COMPORTAMENTO.....	53
28.	NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	53
29.	MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO, FINALI, FORO COMPETENTE	53

1. DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)

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 gestione del supporto ai poliambulatori, dei prelievi di sangue e campioni biologici presso i centri prelievo e presso il domicilio dell'utenza, dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, per il periodo di 12 mesi"**.

L'affidamento, avverrà mediante procedura aperta telematica, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 71 e 108 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice) e s.m.i., suddivisa in due lotti.

2. OGGETTO, IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana ha un bacino di utenza che comprende una popolazione di circa 900.000 abitanti. L'Azienda 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, 1 struttura riabilitativa integrativa della rete ospedaliera, 4 ospedali spoke;
- 1 Dipartimento di Prevenzione.

La rete ospedaliera, dotata complessivamente di circa n. 2.400 posti letto è costituita dalle seguenti strutture pubbliche:

Macro classificazione PSSR	Classificazione schede ospedaliere	Descrizione ospedale	Classificazione DM 70/2015
Ospedale Hub	Hub provinciale	Ospedale Treviso	Presidio ospedaliero di II livello
Ospedali presidi di rete – spoke	Ospedale spoke	Ospedale Conegliano – Ospedale Vittorio Veneto	Presidio ospedaliero di I livello
Ospedali presidi di rete – spoke	Ospedale spoke	Ospedale Montebelluna – Ospedale Castelfranco Veneto	Presidio ospedaliero di I livello
Ospedale nodo di rete	Ospedale di base	Ospedale Oderzo	Presidio ospedaliero di base
Struttura riabilitativa integrativa della rete ospedaliera	Struttura di riabilitazione	Ospedale Motta di Livenza – ORAS	Struttura mono specialistica

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, Castelfranco Veneto, 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.

Nell'ambito di tale assetto, oggetto dell'affidamento è il servizio di gestione del supporto ai poliambulatori, dei prelievi di sangue e campioni biologici presso i centri prelievo e presso il domicilio dell'utenza, dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, per il periodo di 12 mesi, articolato nei seguenti lotti:

- **LOTTO 1:** Gestione dei centri prelievo, organizzazione e gestione di attività di assistenza infermieristica presso l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana.
- **LOTTO 2:** Servizio di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale, per l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana.

I servizi avranno una durata complessiva di **12 mesi**, a decorrere dalla data di effettivo inizio stabilita nel contratto o nel verbale di esecuzione anticipata in via d'urgenza, o comunque fino ad esaurimento dell'importo previsto.

L'Aggiudicataria, per ciascun lotto, dovrà garantire tutte le attività utili al buon andamento dei processi ivi delineati anche se non espressamente rappresentate negli stessi e tenendo conto delle indicazioni impartite dall'Azienda.

L'Aggiudicataria, per ciascun lotto, dovrà, nel corso dell'affidamento, adeguare il servizio, al fine di fornire una prestazione di qualità all'utenza che vada concretamente incontro alle esigenze di chi usufruisce dei servizi aziendali, adattando la propria attività all'evoluzione tecnologica, normativa e alle esigenze organizzative aziendali.

LOTTO 1: GESTIONE DEI CENTRI PRELIEVO, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITÀ DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA PRESSO L'AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA.

L'azione dell'Azienda si ispira ai criteri di efficacia ed appropriatezza, di efficienza, di equità e di professionalità, in una logica di miglioramento continuo con destinatari gli assistiti.

L'insieme dei criteri sono orientati alla centralità della persona, all'umanizzazione dell'assistenza, alla qualità clinico-assistenziale, al coinvolgimento e alla qualificazione continua delle risorse umane.

Considerato che i processi affidati avvengono a stretto contatto con la Comunità, si evidenzia che l'Aggiudicataria, nel rapportarsi all'utenza, rappresenta l'Azienda e pertanto deve assicurare la massima cura dei rapporti interpersonali ed una efficiente presa in carico delle istanze degli assistiti garantendo le migliori condizioni di sicurezza e assicurando la massima riservatezza.

Il personale dovrà avere forte motivazione e passione per la missione che dovrà svolgere in favore dell'utenza. Questa dovrà sentirsi riconosciuta, ascoltata, rispettata ed aiutata dal

personale che assolverà egregiamente e concretamente il proprio compito fornendo supporto con professionalità, gentilezza, capacità di ascolto e disponibilità.

Pertanto risulta necessario che l'Aggiudicataria garantisca continuità nelle prestazioni eseguite con un elevato livello di professionalità tramite anche uno stretto e dinamico rapporto di collaborazione e comunicazione con l'Azienda ed i suoi responsabili.

L'affidamento relativo al Lotto 1, sarà articolato nelle seguenti attività:

- **gestione dei prelievi;**
- **supporto all'attività specialistica ambulatoriale.**

I fabbisogni relativi a tali attività sono dettagliati all'art. 4.1 del presente Capitolato; il contenuto dell'art. 4.1 rappresenta il servizio nel suo complesso secondo una strutturazione per processi.

Per ogni singola attività/processo, viene indicato il fabbisogno su base settimanale che l'Aggiudicataria dovrà garantire per ogni singola voce di attività/sede e potrà essere suscettibile di cambiamento nelle modalità descritte agli artt. 4 - 11 del presente Capitolato.

I dati di attività indicati alle colonne riportate nei singoli allegati denominate "volumi di attività" sono formulati sulla base di una media annua e sono da ritenersi esclusivamente esemplificativi e non esaustivi della tipologia di attività richiesta, non costituendo alcun impegno da parte dell'Azienda.

Il servizio dovrà essere garantito durante tutte le settimane dell'anno.

Per tutte le attività, laddove già non indicato, l'Azienda si riserva di chiedere il servizio anche nelle giornate del sabato e domenica. L'Aggiudicataria avrà 30 giorni, dalla data di ricevimento della richiesta, per attivare il servizio.

I protocolli, le procedure e le istruzioni operative Aziendali, verranno impartite e consegnate all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio.

LOTTO 2: SERVIZIO DI PRELIEVO DOMICILIARE DI SANGUE E CAMPIONI BIOLOGICI CON CONSERVAZIONE E TRASPORTO AL PUNTO DI RACCOLTA AZIENDALE, PER L'AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA.

L'attività di prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio, dovrà essere erogata, tenendo conto dei requisiti di accesso al servizio, delle fasi in cui si articola il processo dell'attività, quali la verifica della correttezza della richiesta, la prenotazione e successiva esecuzione del prelievo, nonché delle modalità di trasporto dei campioni, ecc., di seguito in breve esposte (art. 4.2).

L'Aggiudicataria dovrà erogare il servizio di prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio, garantendo una gestione complessiva dell'attività sul territorio aziendale, ed una rendicontazione puntuale del servizio svolto.

L'aggiudicataria inoltre, è tenuta ad applicare tutti i protocolli, le procedure e le istruzioni operative impartite dall'Azienda Sanitaria, relativamente ai processi correlati al prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio, al loro trasporto e all'attivazione di eventuali interventi di primo soccorso. I protocolli, le procedure e le istruzioni operative Aziendali, verranno impartite e consegnate all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio.

I fabbisogni relativi al Lotto 2 sono dettagliati all'art. 4.2 del presente Capitolato.

3. AVVIO DEL SERVIZIO E PERIODO DI PROVA

Per entrambi i Lotti, l'avvio del servizio deve essere garantito entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi decorso il termine dilatorio post aggiudicazione.

In caso di anticipata esecuzione in via d'urgenza il servizio dovrà essere attivato entro 7 giorni dalla data del verbale di anticipata esecuzione oppure entro la data espressamente indicata nel verbale stesso.

L'Azienda, allo scadere del contratto, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, per un periodo massimo di 12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali, o migliorative, ai sensi della normativa vigente.

I servizi vengono inizialmente affidati, a titolo di prova, per la durata di 2 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 agli esiti del monitoraggio del servizio di cui all'art. 8.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova all'Aggiudicataria, verrà data con un preavviso di 15 giorni solari rispetto alla scadenza del periodo.

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

4. CARATTERISTICHE, ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Si indicano di seguito, le caratteristiche dei servizi che l'Aggiudicataria dovrà garantire.

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

- ☐ la realizzazione di un modello organizzativo omogeneo;
- ☐ il monitoraggio dei volumi e dell'attività;
- ☐ il conseguente dimensionamento della domanda dell'utenza;
- ☐ la garanzia del rispetto dei tempi di attesa.

I volumi/dati riportati nel presente documento sono da ritenersi indicativi ed esposti al fine della formulazione dell'offerta e passibili di variazione, per esigenze organizzative dell'Azienda.

4.1 LOTTO 1 "Gestione dei centri prelievo, organizzazione e gestione di attività di assistenza infermieristica presso l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana"

Il servizio si esplicita nelle seguenti principali attività/processi:

ATTIVITA'	PROCESSO
A. GESTIONE DEI PRELIEVI	A1. GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI TERRITORIALI E NELLA SEDE DI TREVISO
	A2. GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI DIMT
	A3. SUPPORTO U.O.S.D. PATOLOGIE CERVICO-VAGINALI
	A4. SERVIZIO DI PRELIEVI MICROBIOLOGICI
B. SUPPORTO ALL'ATTIVITA' SPECIALISTICA AMBULATORIALE	B1. SUPPORTO ALL'ATTIVITA' SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Nelle successive descrizioni delle attività e dei processi, gli stessi verranno riepilogati in tabelle riportanti i loro elementi caratterizzanti che:

- sono indicati al fine dell'individuazione della migliore offerta;
- si intendono orientativi e non vincolanti per l'Azienda;
- sono stimati su base settimanale in considerazione dell'attuale attività svolta nelle diverse sedi.

A tal riguardo si precisa che l'effettivo orario di servizio/apertura al pubblico verrà comunicato dai competenti Servizi dell'Azienda all'inizio del servizio.

Si richiede all'Aggiudicataria flessibilità nella gestione del monte orario per garantire la continuità del servizio in caso di fluttuazione della domanda.

L'articolazione dell'orario, delle sedi e della tipologia di professionalità richieste potrà subire delle variazioni in conseguenza di particolari esigenze manifestate dall'Azienda, comunque da concordarsi preventivamente, senza nulla pretendere da parte dell'Aggiudicataria.

L'Aggiudicataria dovrà garantire la presenza di:

- un **Coordinatore** per l'intero servizio (capocommessa) con potere decisionale e gestionale,
- **referenti** per i singoli processi descritti all'art. 4.1.

I nominativi, dei suddetti operatori, dovranno essere trasmessi prima dell'avvio del Servizio.

Tali figure si interfaceranno con i Referenti aziendali, secondo le modalità che saranno comunicate dall'Azienda stessa in fase di avvio del servizio.

Il **Coordinatore** (capocommessa) dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata, oltre a garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale dell'Aggiudicataria secondo le direttive impartite dall'Azienda.

L'Aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare per iscritto all'Azienda, un sostituto del Coordinatore di cui sopra, nonché dei referenti per singoli processi, in caso di loro assenza a qualsiasi titolo (es. ferie, malattie etc).

La pianificazione mensile del servizio del personale impiegato dovrà essere comunicata per iscritto all'Azienda secondo modalità e tempistiche impartite da quest'ultima prima dell'effettivo avvio dell'affidamento.

L'Azienda metterà a disposizione dell'Aggiudicataria tutti gli strumenti necessari all'espletamento del servizio, i locali (così come meglio specificato all'art. 4.1.3 del presente Capitolato) e il materiale di consumo.

Gli approvvigionamenti dei materiali di consumo necessari allo svolgimento del servizio saranno garantiti dall'Azienda e dovranno essere quantificati dal personale preventivamente individuato dall'Aggiudicataria, nei tempi, nei termini e con le modalità definite dall'Azienda stessa.

4.1.1 A) Gestione dei prelievi

L'Aggiudicataria deve garantire i seguenti processi:

- A1) GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI TERRITORIALI E NELLA SEDE DI TREVISO;
- A2) GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI DIMT;
- A3) SUPPORTO U.O.S.D. PATOLOGIE CERVICO-VAGINALI;
- A4) SERVIZIO DI PRELIEVI MICROBIOLOGICI.

A1) GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI TERRITORIALI E NELLA SEDE DI TREVISO

Il processo di seguito descritto, sarà suddiviso in:

- **GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI TERRITORIALI**
- **GESTIONE DEI PRELIEVI NELLA SEDE DI TREVISO**

Nelle tabelle a seguire vengono indicati i punti di offerta del servizio, le fasce orarie indicative in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico, i volumi di attività indicativi previsti e le figure professionali minime necessarie.

GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI TERRITORIALI:

SEDE E ORARI		Figura professionale minima	Postazioni attive	Volumi settimanali
Distretto NORD				
VILLORBA	dal lun al ven 7.00-10.00	Infermiere	4	1.409
BREDA DI PIAVE	lun e mar 7.00-9.00	Infermiere	2	138
PONZANO	giovedì e ven 7.00-9.00	Infermiere	2	137
SAN POLO DI PIAVE	dal lun al ven 7.00-10.00	Infermiere	1	266
PADERNELLO	dal lun al ven 7.00-9.30	Infermiere	4	874
QUINTO DI TREVISO	merc e ven 7.00-9.30	Infermiere	2	172
SPRESIANO	lun e mar 7.00-9.00	Infermiere	1	78
PONTE DI PIAVE	mar e ven 8.00-9.00	Infermiere	1	40
MOTTA DI LIVENZA	dal lun al ven 7.00-9.30	Infermiere	2	600
	dal lun al ven 7.00-10.00	Infermiere	1	
ODERZO – Centro prelievi	dal lun al ven 7.00-10.00	Infermiere	5	1.038
	dal lun al ven 7.00-11.00	Oss	1	
	mar 7.00-11:00 (presente una settimana sì e una no)	Medico	1	
ODERZO - P.M.A.	- mar, gio e sab della 1^ settimana disponibile del mese 7.00-9.00 - lun, mer della settimana successiva 7.00-9.00*	Infermiere	1	21

Distretto SUD				
<i>MOGLIANO</i>	dal mar al ven 7.00-10.00	Infermiere	3	672
<i>PREGANZIOL</i>	lun, mer e ven 7.00-9.30	Infermiere	2	258
<i>CASALE SUL SILE</i>	lun e giov 7.00-9.30	Infermiere	2	172
<i>RONCADE</i>	mar 7.00-9.30	Infermiere	2	86
<i>SAN BIAGIO DI CALLALTA</i>	lun e merc 7.00-9.30	Infermiere	2	172

(*) Prelievi sede PMA Oderzo:

Il calendario delle sedute è comunicato dalla U.O.C. Ostetrica e Ginecologia del Presidio Ospedaliero di Oderzo e, di norma, inizia il primo martedì del mese come si seguito specificato:

- martedì, giovedì e sabato della prima settimana disponibile del mese;
- lunedì e mercoledì della settimana successiva.

Elementi oggetto di monitoraggio e controllo

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- adeguata formazione e competenza del personale nell'esecuzione di prelievi pediatrici;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- corretto riordino dell'ambulatorio a fine servizio;
- verifica dell'avvenuto pagamento della prestazione;
- rispetto della normativa e delle procedure dell'Azienda in materia di prelievi/raccolta campioni (in particolare corretta mappatura del percorso del prelievo/campione, corretta collocazione del campione secondo le procedure dell'Azienda, corretta conservazione/preparazione al trasporto);
- corretta identificazione del paziente, nel rispetto delle procedure dell'Azienda;
- corretta e tempestiva redazione proposta di approvvigionamento materiali di consumo (farmaci, presidi e materiali di primo soccorso, etc.), ivi compresa la verifica mensile delle date di scadenza dei materiali di consumo, secondo le tempistiche di approvvigionamento e con le modalità che saranno indicate dall'Azienda.

Sono concessi non più di n. 2 reclami per ciascuna sede territoriale e per ciascun mese da parte dell'utenza che si rivelino fondati.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 5 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

Service Level Agreement (SLA):

Il calcolo delle seguenti SLA avverrà su base mensile per singolo Punto Prelievi e globale su base annua. In particolare:

ID SLA	Descrizione Service Level Agreement (SLA)	Indicatore	Valore soglia SLA
SLA1	% campioni conformi (coagulati, emolizzati, inadeguato riempimento provette per coagulazione, insufficienti provette/contenitori errati)	campioni conformi/totale	97,8%
SLA2	% campioni Chimica clinica non emolizzati (risultato numerico presente: risultato diverso da EMO)	campioni non emolizzati/totale	98,3%
SLA3	% pazienti richiamati per ripetere il prelievo	pazienti non richiamati/totale	95,7%

I risultati degli indicatori di SLA, esaminati inizialmente con riferimento alla performance storica, come pure la definizione di ulteriori indicatori, saranno valutati in sede di Tavolo di coordinamento, in un'ottica di miglioramento continuo.

GESTIONE DEI PRELIEVI NELLA SEDE DI TREVISO:

SEDE E ORARI		Figura professionale minima	Postazioni attive	Volumi settimanali
TREVISO Centro prelievi	dal lun al ven 7.00-11.00 (n. 10 postazioni attive una settimana sì e una no, quando è presente 1 solo medico; n. 10 postazioni attive ogni mercoledì)	Infermiere	9	3.168
	sab 7.00-10.00	Infermiere	4	
	dal lun al ven 7.00-11.00 (il mercoledì è presente 1 solo medico; un martedì sì e un martedì no, è presente 1 solo medico)	Medico	2	
	dal lun al ven 6.30-11.30	Oss	2	
	sab 7.00-10.30	Oss	1	
	dal lun al ven 6.30-13.00	Ausiliaria	1	

Elementi oggetto di monitoraggio e controllo

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- adeguata formazione e competenza del personale nell'esecuzione di prelievi pediatrici;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- corretto riordino dell'ambulatorio a fine servizio;
- verifica dell'avvenuto pagamento della prestazione;
- rispetto della normativa e delle procedure dell'Azienda in materia di prelievi/raccolta campioni (in particolare corretta mappatura del percorso del prelievo/campione, corretta

collocazione del campione secondo le procedure dell'Azienda, corretta conservazione/preparazione al trasporto);

- corretta identificazione del paziente, nel rispetto delle procedure dell'Azienda;
- corretta e tempestiva redazione proposta di approvvigionamento materiali di consumo (farmaci, presidi e materiali di primo soccorso, etc.), ivi compresa la verifica mensile delle date di scadenza dei materiali di consumo, secondo le tempistiche di approvvigionamento e con le modalità che saranno indicate dall'Azienda.

Sono concessi non più di n. 2 reclami che si rivelino fondati per ciascuna sede territoriale e per ciascun mese da parte dell'utenza.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 5 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

Service Level Agreement (SLA):

Il calcolo delle seguenti SLA avverrà su base giornaliera e per sede.

In particolare:

- EFFETTUAZIONE PRELIEVO ALL'UTENZA CON ACCESSO PRENOTATO: 100,00% degli utenti del giorno serviti con attesa massima di 10 minuti.
- EFFETTUAZIONE PRELIEVO ALL'UTENZA CON ACCESSO DIRETTO: 100,00% degli utenti del giorno serviti con attesa massima di 20 minuti.

Nota: per tempo di attesa si intende il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto dall'eliminacode e la chiamata d'ingresso all'ambulatorio.

Il calcolo delle ulteriori SLA sottoelencate avverrà su base mensile per singolo Centro Prelievi e globale su base annua. In particolare:

ID SLA	Descrizione Service Level Agreement (SLA)	Indicatore	valore soglia SLA
SLA1	% campioni conformi (coagulati, emolizzati, inadeguato riempimento provette per coagulazione, insufficienti provette/contenitori errati)	campioni conformi/totale	99,0%
SLA2	% campioni Chimica clinica non emolizzati (risultato numerico presente: risultato diverso da EMO)	campioni non emolizzati/totale	97,5%
SLA3	% pazienti richiamati per ripetere il prelievo	pazienti non richiamati/totale	99,0%

I risultati degli indicatori di SLA, esaminati inizialmente con riferimento alla *performance* storica, come pure la definizione di ulteriori indicatori, saranno valutati in sede di Tavolo di coordinamento, in un'ottica di miglioramento continuo.

A2) GESTIONE DEI PRELIEVI NELLE SEDI DIMT

Detto processo è relativo alla gestione del donatore che si reca presso le sedi del Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale (DIMENT) per l'effettuazione della donazione di sangue intero e/o emocomponenti.

Il processo inizia con la presa in carico del donatore presso la sala prelievi e si conclude, di norma, con il posizionamento delle provette/sacche nei punti di raccolta individuati per la loro conservazione.

Le fasi del processo possono essere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

1. accoglienza ed identificazione del donatore;
2. esecuzione del prelievo, lettura del *barcode* dell'agente prelevatore ed apposizione delle necessarie etichette alle provette/sacche/contenitori;
3. accettazione, sempre apponendo l'etichetta sulla provetta, di tutti i campioni biologici che verranno consegnati dagli utenti;
4. esecuzione di tutte le necessarie attività per la conservazione dei campioni raccolti ed assicurare il rispetto delle temperature;
5. preparazione dei contenitori al trasporto.

L'Aggiudicataria è tenuta a garantire ogni altra attività ritenuta dall'Azienda preparatoria e/o correlata alla corretta gestione del processo, senza riduzione dell'orario di servizio e senza oneri aggiuntivi.

In particolare, l'Aggiudicataria dovrà espletare anche l'attività di ricezione del materiale di consumo, il suo immagazzinamento e gestione nonché stilare la richiesta di ripristino del materiale di consumo e consegnarla al coordinatore dell'Azienda ULSS o a chi ne fa le veci (es. apertura scatoloni consegnati e sistemazione degli articoli negli scaffali, controlli scadenze, controlli per un corretto livello di giacenze con eventuale riordino, correttezza della bolla di consegna, correttezza/completezza nella consegna delle righe di ordine, eventuali richiami).

Nella tabella a seguire vengono indicati: i punti di offerta del servizio, le fasce orarie indicative in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico, i volumi indicativi di attività previsti e le figure professionali minime necessarie.

SEDE E ORARI		Figura professionale minima	Postazioni attive	Volumi settimanali
P.O. TREVISO	dal lun al ven 8.00-12.00	Medico	1	962
P.O. ODERZO	mar, gio e ven 8.00-12.00	Medico	1	
P.O. MONTEBELLUNA	dal lun alla dom 7.30-11.30 (1 sola domenica al mese)	Medico	1	
P.O. VITTORIO VENETO	dal lun al sab 7.30-11.30 (1 solo sabato al mese)	Medico	1	

Si ricorda che le attività infermieristiche richieste, legate alle operazioni di raccolta ed alla prima fase di lavorazione del sangue intero, saranno distribuite dal lunedì alla domenica nelle

fasce orarie da definire alla luce di un percorso riorganizzativo del DINT di Treviso in un'ottica di aumentare l'offerta donazionale sul territorio.

Nelle varie sedi dovranno essere eseguite le seguenti attività sanitarie:

a) MEDICO PRELEVATORE

La raccolta di sangue intero ed emocomponenti ha due tipologie di attività:

- solo prelievi per aspirante donatore o solo prelievi per esami di controllo;
- prelievi e raccolta sangue intero o emocomponenti.

Fasi del processo:

Visita medica per aspirante donatore, donatore a controllo periodico, donatore consueto.

La visita deve comprendere almeno le seguenti attività:

- identificazione attiva del donatore;
- anamnesi;
- misurazione dell'emoglobina da dito;
- misurazione pressione arteriosa e frequenza cardiaca;
- registrazione parametri nella cartella donatore;
- consegna del modulo per il consenso informato e trattamento dei dati personali, quindi acquisizione della firma e apposizione della propria;
- programmazione della donazione ed associazione del profilo di esami suggerito dal gestionale informatico (non è possibile inserire altri profili di esami associati alla donazione o eseguire controlli di esami non associati a donazione);
- stampa etichette e moduli a corredo della fase successiva prevista in sala prelievi;
- consegna giustificativo per datore di lavoro e buono ristoro.

Durante la visita è compito del medico accertarsi della corretta identificazione del donatore, dei documenti associati e delle etichette prodotte.

b) INFERMIERE - ATTIVITA' DI RACCOLTA

La raccolta di sangue intero ed emocomponenti ha due tipologie di attività:

- solo prelievi per aspirante donatore o solo prelievi per esami di controllo;
- prelievi e raccolta sangue intero o emocomponenti.

Fasi del processo:

- ispezione dei dispositivi e degli strumenti impiegati per la raccolta di sangue intero ed emocomponenti, al fine di accertare l'assenza di difetti e/o alterazioni, preliminarmente e successivamente al prelievo;
- verifica dell'identità del donatore, la sua corretta registrazione (foglio di lavoro, etichette) e assegnazione dispositivi di prelievo e/o raccolta;
- detersione e disinfezione della cute per la venipuntura;
- identificazione positiva del donatore immediatamente prima della venipuntura;
- avvio attività di raccolta sangue intero o emocomponenti (campioni e sacca);
- identificazione documentata e rintracciabile del personale che ha effettuato le operazioni di raccolta;
- assistenza donatore in fase di raccolta (gestione eventuali reazioni trasfusionali);
- controllo delle unità a fine procedura (criteri di valutazione della loro utilizzabilità in caso di interruzioni occorse durante le procedure di raccolta, o nel caso in cui siano stati superati i tempi massimi di prelievo previsti dalla normativa vigente);

- identificazione positiva del donatore alla chiusura della fase di raccolta;
- trattamento, conservazione e trasporto delle unità di sangue ed emocomponenti raccolti, tali da preservare le caratteristiche del prodotto in modo adeguato alle esigenze delle successive fasi del processo;
- conservazione ed invio dei campioni per le indagini di laboratorio;
- registrazione dei dati relativi ad ogni procedura di prelievo di sangue intero ed emocomponenti, comprese quelle non completate;
- identificazione documentata e rintracciabile del personale che ha effettuato le operazioni di raccolta e registrazione dei relativi dati sul gestionale informatico.

c) INFERMIERE - ATTIVITA' DI SEPARAZIONE

Il sangue intero viene avviato alla fase di lavorazione di primo livello. Tale attività prevede solo lo step di separazione delle unità raccolte ottenendo emazie concentrate, plasma e *buffy coat* da affidare alla gestione del restante processo trasfusionale.

Fasi del processo:

- pesatura, equilibratura e centrifugazione della sacca;
- spremitura del sangue intero mediante separatore automatizzato;
- identificazione documentata e rintracciabile del personale che ha effettuato le operazioni di separazione e registrazione dei relativi dati sul gestionale informatico.

ELEMENTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- rispetto della normativa in materia di prelievi/raccolta campioni;
- corretta mappatura del prelievo;
- corretto deposito del prelievo secondo le procedure dell'Azienda;
- assenza di stock out di materiali di consumo.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 4 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

Service Level Agreement (SLA):

Le SLA per il monitoraggio verranno concordate sulla base delle specifiche esigenze e situazioni che saranno eventualmente valutate in sede di tavolo di coordinamento.

A3) SUPPORTO U.O.S.D. PATOLOGIE CERVICO-VAGINALI

Trattasi, prevalentemente, di attività inerenti allo screening cervicale di II e III livello derivanti da prelievo citologico della cervice uterina o ricerca del Papillomavirus in cittadine con reperto dubbio/positivo al primo livello di screening cervicale con eventuale successivo prelievo

bioptico in colposcopia e relative attività correlate alla conservazione ed invio del materiale biologico al Centro di Riferimento Anatomopatologico.

Una giornata alla settimana (al momento martedì) è dedicata alla medesima attività, ma con pazienti derivanti NON dal programma screening ma inviate con impegnativa dal ginecologo o MMG.

Due o più pomeriggi al mese (al momento il lunedì pomeriggio), a seconda dei fabbisogni, l'ostetrica assisterà il medico nei trattamenti (conizzazioni) presso l'ambulatorio chirurgico della U.O.C. di Ginecologia ed Ostetricia di Treviso.

Nella tabella a seguire vengono indicati: i punti di offerta del servizio, le fasce orarie indicative in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico, i volumi indicativi di attività previsti e le figure professionali minime necessarie.

SEDE E ORARI		Figura professionale minima	Postazioni attive	Volumi settimanali
Ambulatorio di Ginecologia – Colposcopia (ambulatorio 1) - c/o Borgo Cavalli, Treviso	dal lun al gio 7.00-13.30 / 14.30 – 19.00	Ostetrica	1	106
	ven 7.00-14.00			
Ambulatorio di Ginecologia – Colposcopia (ambulatorio 2) - c/o Borgo Cavalli, Treviso	lun, mar e gio 7.00-13.30 / 14.30 – 19.00	Ostetrica	1	
	mer 14.30-18.30			
Oderzo – Punto prelievi “Casetta”	lun 9.00-13.00 (un lunedì sì e un lunedì no)	Ostetrica	1	

In sintesi il servizio prevede:

assistenza al ginecologo durante colposcopie, vulvoscopie, biopsie portio e biopsie vulva; esecuzione in autonomia di pap-test e test HPV; riordino e sistemazione del materiale farmaceutico, presidi medici, teleria e cancelleria; preparazione dell'ambulatorio prima delle sedute di colposcopia o vulvoscopia o piccola chirurgia; sistemazione delle ceste contenenti ferri chirurgici; smaltimento e gestione contenitori rifiuti; decontaminazione dei ferri utilizzati; attività di videoscrittura per inserimento dati paziente, verifica dei contenuti, consulto documentazione sanitaria, mettendola in visione ai medici; inserimento referti degli accertamenti eseguiti (pap-test, ricerca HPV e biopsie) nel Software Regionale di Screening; preparazione delle lettere da inviare a domicilio delle pazienti; gestione della paziente con patologia pretumorale e tumorale riscontrata.

Le prestazioni effettuate devono corrispondere al 100% delle prestazioni programmate per la giornata oggetto di verifica, escludendo dal computo le prestazioni programmate non effettuate per cause non imputabili al personale (es. ritardo o assenza del paziente).

Le eventuali non conformità segnalate dall'Anatomia Patologica non dovranno superare il 5% del totale dei campioni prelevati. Il calcolo sarà effettuato su base mensile.

ELEMENTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- rispetto della normativa e delle procedure dell'Azienda in materia di prelievi/raccolta campioni (in particolare corretta mappatura del percorso del prelievo/campione, corretta collocazione del campione secondo le procedure dell'Azienda, corretta conservazione/preparazione al trasporto);
- corretto deposito del prelievo/campione secondo le procedure dell'Azienda;
- corretta identificazione del paziente, nel rispetto delle procedure dell'azienda;
- corretta e tempestiva redazione proposta di approvvigionamento materiali di consumo (farmaci, presidi e materiali di primo soccorso, etc.), ivi compresa la verifica mensile delle date di scadenza dei materiali di consumo, secondo le tempistiche di approvvigionamento e con le modalità che saranno indicate dall'Azienda.

Sono concessi non più di n. 2 reclami per ciascuna sede territoriale e per ciascun mese da parte dell'utenza che si rivelino fondati.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 4 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

Service Level Agreement (SLA):

Le SLA per il monitoraggio verranno concordate sulla base delle specifiche esigenze e situazioni che saranno eventualmente valutate in sede di tavolo di coordinamento.

A4) SERVIZIO DI PRELIEVI MICROBIOLOGICI
--

L'attività da garantire consiste in:

- ⇒ tampone vulvare;
- ⇒ tampone vaginale ed endocervicale;
- ⇒ tampone uretrale e balano-prepuziale;
- ⇒ tampone rettale/perianale;
- ⇒ tampone congiuntivale per ricerca Chlamydia Trachomatis;
- ⇒ ricerca miceti (unghie, cute, mucose, capelli).

Per le prime due attività elencate la figura professionale minima richiesta è quella dell'ostetrica, mentre per le successive è quella del medico.

Nella tabella a seguire vengono indicati: i punti di offerta del servizio, le fasce orarie indicative in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico, i volumi indicativi di attività previsti e le figure professionali minime necessarie.

SEDE E ORARI		Figura professionale minima	Postazioni attive	Volumi settimanali
Punto prelievi di Villa Pullin – Montebelluna	mar e ven 7:00-9:30	ostetrica	1	48
	mer 7.00 – 9.30	medico	1	

L'Aggiudicataria dovrà garantire un numero minimo di prestazioni orarie (intese come assistenza da parte della figura professionale dell'ostetrica nell'esecuzione delle prestazioni sopra descritte) pari a 6.

Le prestazioni effettuate devono corrispondere al 100% delle prestazioni programmate per la giornata oggetto di verifica, escludendo dal computo le prestazioni programmate non effettuate per cause non imputabili al personale (es.: ritardo o assenza del paziente).

Le eventuali non conformità segnalate dall'Anatomia Patologica non dovranno superare il 5% del totale dei campioni prelevati. Il calcolo sarà effettuato su base mensile.

ELEMENTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- rispetto della normativa e delle procedure dell'Azienda in materia di prelievi/raccolta campioni (in particolare corretta mappatura del percorso del prelievo/campione, corretta collocazione del campione secondo le procedure dell'Azienda, corretta conservazione/preparazione al trasporto); Corretto deposito del prelievo/campione secondo le procedure dell'Azienda;
- corretta identificazione del paziente, nel rispetto delle procedure dell'Azienda;
- corretta e tempestiva redazione proposta di approvvigionamento materiali di consumo (farmaci, presidi e materiali di primo soccorso, etc.), ivi compresa la verifica mensile delle date di scadenza dei materiali di consumo, secondo le tempistiche di approvvigionamento e con le modalità che saranno indicate dall'Azienda.

Sono concessi non più di n. 2 reclami per ciascuna sede territoriale e per ciascun mese da parte dell'utenza che si rivelino fondati.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 3 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

Service Level Agreement (SLA):

Le SLA per il monitoraggio verranno concordate sulla base delle specifiche esigenze e situazioni che saranno eventualmente valutate in sede di tavolo di coordinamento.

4.1.2 B) Supporto all'attività specialistica ambulatoriale

Nella tabella a seguire vengono indicati i punti di offerta del servizio, le fasce orarie indicative in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico e le figure professionali minime necessarie.

SEDE E ORARI*		Figura professionale minima	Postazioni attive
Odontoiatria c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35	Lunedì 14.00 - 19.00	OSS	1
	Mercoledì 14.00 -18.00	OSS	1
	Giovedì 14.30 - 18.30	A.S.O.	1
Odontoiatria c/o Ca' Foncello Treviso	lunedì e martedì 8.00-13.00 / 14.00 - 19.00	OSS	1
	mercoledì, giovedì e sabato 8.00 - 13.00	OSS	1
	dal lunedì al venerdì 15.00 - 19:00	A.S.O.	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35 (Ambulatorio 1)	lunedì e giovedì 8:00 -13:00 / 14:00 - 18:00	OSS	1
	martedì 8:00 - 13:30	OSS	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35 (Ambulatorio 2)	lunedì 8:00 - 14:00 / 14:30 - 18:30	OSS	1
	martedì 8:00 - 13:00 / 13:30 - 17:00	OSS	1
	mercoledì 15:00 - 18:30	OSS	1
	giovedì 8:00 - 14:00	OSS	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35 (Ambulatorio 3)	lunedì, martedì e mercoledì 8:00 - 14:00 / 14:30 - 15:30	OSS	1
	giovedì e venerdì 8:00 - 14:00	OSS	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35 (Ambulatorio 4)	martedì 14:00 - 18:30	OSS	1
	giovedì 8:00 - 14:00 / 14:30 - 17:30	OSS	1
	Venerdì 8:00 - 14:00 / 14:30 - 16:00	OSS	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35 (Ambulatorio 5)	lunedì e venerdì 9:00 - 14:00 / 14:30 - 19:00	OSS	1
	martedì e mercoledì 9:00 - 13:00 / 13:30 - 19:00	OSS	1
Ginecologia c/o Poliambulatori Treviso Via Biscaro, 35	giovedì 14:30 - 18:30	Infermiere	1
	giovedì e venerdì 14:00 - 16:00	Infermiere	1

Si precisa che, in corrispondenza delle assenze dei medici, non è previsto lo svolgimento dell'attività. Le assenze dei medici, sulla base del dato storico, sono state considerate in misura pari al 18%.

ELEMENTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di idonea divisa;
- formazione del personale (con particolare riferimento alle procedure dell'Azienda) ai sensi dell'art. 10 del presente Capitolato;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- corretta identificazione del paziente, nel rispetto delle procedure dell'Azienda;
- corretta e tempestiva redazione proposta di approvvigionamento materiali di consumo (farmaci, presidi e materiali di primo soccorso, etc.), ivi compresa la verifica mensile delle date di scadenza dei materiali di consumo, secondo le tempistiche di approvvigionamento e con le modalità che saranno indicate dall'Azienda.

Tutti i sopracitati requisiti, qualora non rispettati, saranno soggetti a contestazione, ai sensi dell'art. 9 del presente Capitolato.

In relazione agli ultimi 2 requisiti sopraindicati si precisa che, **per ogni singola non conformità**, sarà applicata la relativa penale, previa contestazione scritta.

L'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali inadempienze.

4.1.3 Locali e attrezzature per lo svolgimento del servizio

L'Azienda consegna all'Aggiudicataria in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile, per tutta la durata del contratto, i locali attualmente utilizzati per lo svolgimento delle attività previste nel Lotto 1 del presente Capitolato, il mobilio e la dotazione hardware e software attualmente in uso.

I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, comprensivo degli interventi di eventuale manutenzione, esclusivamente per lo svolgimento delle succitate attività.

L'Azienda consegna all'Aggiudicataria in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile, per tutta la durata del contratto n. 1 eliminacode situato presso il Poliambulatorio di Via Biscaro 35 a Treviso. Saranno a carico dell'Aggiudicataria la manutenzione e la riparazione ordinaria e straordinaria dell'apparecchiatura, la fornitura di quanto necessario al suo corretto funzionamento (es.: rotolini carta termica), nonché l'elaborazione e invio, entro 5 giorni lavorativi dalla chiusura del mese precedente, della reportistica per monitorare le SLA/requisiti, i dati relativi all'affluenza e all'attività.

L'accesso a tali dati dovrà essere altresì garantito, in via del tutto autonoma e ogniqualevolta ritenuto necessario, anche ai Servizi Aziendali designati tramite il rilascio e concessione di apposite licenze d'uso. L'Aggiudicataria dovrà garantire, se necessario, anche la formazione idonea all'uso del sistema da parte del personale dell'Azienda. Il sistema dovrà infatti essere regolato per garantire all'Azienda la possibilità di estrarre autonomamente e giornalmente i dati sull'andamento del servizio, oltre che effettuare controlli a campione inerenti la reportistica prodotta dall'Aggiudicataria.

L'Aggiudicataria si assume la completa responsabilità per ogni danno ai locali, al mobilio e alla dotazione hardware e software attualmente in uso 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 affidato pena la risoluzione del contratto. L'Azienda nel corso della vigenza contrattuale si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato, anche su proposta della Ditta stessa.

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

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

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

All'inizio del servizio, i locali, il mobilio e l'hardware vengono consegnati all'Aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante della Ditta 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 concessi in comodato d'uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, acqua e per le utenze telefoniche.

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.

Per quanto qui non espressamente previsto si fa riferimento alle norme sul comodato d'uso, di cui agli artt. 1803 e ss. del Codice Civile.

4.2 LOTTO N. 2 "servizio di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale, per l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana"

Nello svolgimento del presente servizio, l'Aggiudicataria 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 Progetto (RUP) e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Il servizio - tarato su un numero di accessi annuali pari a 59.300 - prevede un'attività di **prelievo di sangue e campioni biologici** per 5 giorni alla settimana, (festivi esclusi), con

riserva di estensione alla giornata del sabato, articolato, orientativamente, dalle ore 7:00 alle ore 12:00, e un'attività di **centrale operativa**, per 6 giorni alla settimana (festivi esclusi) dalle ore 6:45 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8:00 alle ore 13:00 il sabato (qualora il servizio di prelievo sia esteso alla giornata del sabato, l'attività della centrale operativa telefonica è chiesta dalle ore 6:45).

Il servizio dovrà essere garantito durante tutte le settimane dell'anno (giorni festivi esclusi).

Per pronta evidenza si riportano a seguire i volumi di attività medi relativi agli anni 2022-2024:

Accessi		TREVISO NORD	TREVISO SUD	ASOLO	PIEVE DI SOLIGO
N° accessi /anno	59.300	10.558	14.022	15.039	19.681

Centrale Operativa	N. postazioni	Giornate	Ore
	5	dal lunedì al venerdì	6 ore/die
	1	sabato	4 ore/die

Media km percorsi/mese	
Distretti di Treviso Nord e Sud	12.950
Distretto di Pieve di Soligo	5.890
Distretto di Asolo	7.760

L'Aggiudicataria deve altresì garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto:

- delle procedure aziendali;
- di quanto previsto nel presente Capitolato;
- della normativa per la tutela della sicurezza;
- della normativa per il contenimento del rischio infettivo, in particolare da COVID-19.

L'Aggiudicataria dovrà individuare sin dal momento dell'avvio del servizio un **Coordinatore**, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale, al fine di garantire la regolare esecuzione del servizio.

Il coordinatore dovrà:

- garantire la qualità del servizio reso e l'effettuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, con le modalità indicate in sede di documentazione tecnica dall'Aggiudicataria;
- garantire la gestione delle risorse umane destinate all'esecuzione del servizio compresi gli obblighi formativi (compresi obblighi ECM), la verifica dei titoli posseduti e la validità delle certificazioni in corso;
- garantire la pronta sostituzione del personale assente per qualsiasi ragione allo scopo di evitare qualsiasi interruzione di servizio;
- gestire e coordinare le presenze del personale;
- essere rintracciabile in ogni giorno del servizio, mediante telefono cellulare messo a disposizione dall'Aggiudicataria. Il numero di cellulare dovrà essere comunicato all'Azienda al momento dell'avvio del Servizio.

Il Coordinatore avrà altresì il compito di produrre a fine mese, il dettaglio delle prestazioni erogate anche ai fini della fatturazione.

4.2.1 Requisiti di accesso al servizio

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti presenti nel territorio dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, non deambulanti, che non sono in grado di spostarsi da casa né da soli, né con l'aiuto di altre persone e che necessitano di prelievo venoso ematico a domicilio, occasionale o periodico, con eventuale contestuale raccolta di campioni biologici.

L'Aggiudicataria nell'esecuzione del servizio, in particolare nell'ambito della gestione dell'accesso, deve tener conto della seguente precisazione relativamente al requisito "non deambulante".

Sono da considerarsi "non deambulanti", non solo gli utenti allettati, ma anche:

1. assistiti con estrema difficoltà di deambulazione (es: persone che a domicilio, di fatto, si spostano solo tra letto, poltrona e bagno);
2. assistiti con difficoltà di deambulazione (o scarsa autonomia nella deambulazione per patologie cardiovascolari, respiratorie ecc.) che incontrano barriere architettoniche nell'uscire dall'abitazione o nel raggiungere l'auto dell'accompagnatore;
3. assistiti che, pur deambulanti, potrebbero essere accompagnati al Centro Prelievi, solo con grave disagio (es: pazienti con decadimento cognitivo, psichiatrici, con gravi turbe del comportamento);
4. assistiti affetti da patologie per le quali non possono uscire dal proprio domicilio (malattie infettive che richiedono isolamento o contumacia, immunodepressi, o ad esempio con disturbo agorafobico ecc.);
5. assistiti agli arresti domiciliari.

4.2.2 Processo del servizio

Si descrivono, di seguito, sinteticamente, i passaggi in cui si articola il processo dell'attività caratterizzante il servizio.

1) La richiesta di prelievo venoso ematico a domicilio, occasionale o periodico ed eventuale contestuale raccolta di campioni biologici, viene stilata su impegnativa dematerializzata o su impegnativa rossa da parte del MMG, PLS o del medico del SSN (rispettando i criteri a cui deve corrispondere l'utente arruolabile per il prelievo a domicilio di cui al punto 4.2.1).

2) Tale richiesta viene **inviata all'indirizzo mail dedicato** (messo a disposizione dall'Azienda Sanitaria), oppure **consegnata presso i punti di raccolta territoriali** (apposite cassetture rosse), ove previsto.

L'Azienda provvede a far pervenire le impegnative dai punti di raccolta territoriali, ai punti di raccolta aziendali, di norma le 5 sedi del Laboratorio Analisi, indicate nella tabella A dell'art. 4.2.3 del presente Capitolato.

In questo ultimo caso, l'Aggiudicataria deve garantire quotidianamente la raccolta delle impegnative presso il punto di raccolta aziendale di ciascun Presidio Ospedaliero, entro il medesimo termine previsto per la consegna dei campioni. Per le impegnative cartacee, l'Aggiudicataria dovrà creare anche una copia in formato digitale.

L'Azienda si riserva nel corso dell'esecuzione del contratto di modificare le sedi di raccolta in base alle esigenze organizzative del servizio.

3) L'Aggiudicataria verifica all'atto del ricevimento:

- a. la correttezza formale dell'impegnativa;
- b. se le prestazioni richieste sono ricomprese tra quelle che possono essere svolte a domicilio.

Se l'impegnativa risulta incompleta/non corretta, sarà a carico dell'Aggiudicataria avvisare l'utente e/o il prescrittore affinché faccia pervenire una impegnativa corretta.

4) L'Aggiudicataria dovrà assegnare priorità di programmazione ai prelievi che necessitano di digiuno. Le richieste di prelievo devono altresì essere prese in carico, rispettando la priorità dell'impegnativa, e la disponibilità data dall'utente.

L'Aggiudicataria, secondo le priorità di cui sopra, contatta gli assistiti e concorda con gli stessi la data e la fascia oraria per il prelievo, comunicando altresì le modalità di preparazione all'esecuzione dell'esame.

5) L'Aggiudicataria provvede alla pre-accettazione, che consiste nelle seguenti attività:

- prenotazione dell'esame (data/ora di effettuazione della prestazione) su software messo a disposizione dall'Azienda;
- stampa delle etichette (con stampante termica) necessarie per l'identificazione delle provette;
- stampa del promemoria con il codice identificativo, ed eventuale ticket di pagamento.

6) L'Aggiudicataria deve trasmettere quotidianamente, ai referenti individuati dall'Azienda Ulss n. 2 Marca trevigiana, il Piano di lavoro giornaliero.

I referenti individuati dell'Ulss, provvedono a verificare l'attività svolta tramite software dedicato, di cui all'art. 4.2.7 del presente Capitolato di gara.

7) L'Aggiudicataria dovrà garantire l'accesso al domicilio dell'assistito a partire dalle ore 07.00, dal lunedì al venerdì (*l'Azienda sanitaria si riserva la facoltà di chiedere, previo accordo con l'aggiudicataria anche la giornata del sabato*).

Il servizio dovrà essere garantito durante tutte le settimane dell'anno (giorni festivi esclusi).

8) Nel giorno previsto, l'operatore che si reca presso il domicilio dell'utente:

- procede all'identificazione del paziente;
- verifica la presenza dei requisiti di accesso al servizio (Art. 4.2.1);
- esegue il prelievo;
- appone le etichette identificative sulle provette;
- ritira l'eventuale campione biologico previsto, identificandolo con la specifica etichetta;
- consegna al paziente il codice alfanumerico della prestazione per l'eventuale scarico del referto on-line, con l'eventuale nota per il pagamento del ticket;
- provvede al trasporto/consegna dei campioni presso le sedi di Laboratorio Analisi;
- consegna le impegnative non dematerializzate (di cui l'Aggiudicataria avrà creato anche una copia in formato digitale) contestualmente ai relativi campioni, presso le sedi di Laboratorio Analisi, o presso le sedi di archivio aziendale che verranno indicate in fase di esecuzione contrattuale.

4.2.3 Trasporto dei campioni

L'Aggiudicataria provvede al trasporto dei campioni, consegnando le provette e il materiale biologico entro i tempi e con le modalità previste dalle procedure aziendali, e dalle norme vigenti, nelle sedi individuate dall'Azienda sanitaria.

Il trasporto dei campioni ematici e biologici, deve essere eseguito con modalità sicure, come previsto dalla normativa vigente in materia (Circolare Ministero della Salute n. 3 del 08/05/2003, protocolli Aziendali e normativa ADR - Accord Dangereuse par Route) per evitarne lo smarrimento, la rottura, prevenire l'esposizione al rischio biologico o la contaminazione.

Secondo le modalità previste dal Manuale Aziendale dei Centri Prelievo, che verrà consegnato all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio, deve essere garantito:

- il trasporto con sistema di mantenimento della temperatura adeguata per le diverse tipologie di campioni;
- la consegna dei campioni in tempi definiti dal processamento in laboratorio.

L'Aggiudicataria deve inoltre garantire:

- la fornitura di idonei strumenti/materiali, secondo le norme vigenti, per il trasporto di campioni sottoposti all'applicazione della "Catena di custodia";
- la tracciabilità dei prelievi eseguiti. A tal fine l'Aggiudicataria utilizzerà software/applicativi individuati e messi a disposizione dall'Azienda, per la rendicontazione dell'attività.

I campioni biologici dovranno essere consegnati presso le sedi di Laboratorio Analisi che verranno indicate dall'Azienda Ulss 2, rispettando gli orari di consegna previsti dai laboratori stessi. Le indicazioni delle suddette sedi sono assoggettabili a variazioni in ordine alle riorganizzazioni della gestione dei laboratori aziendali.

L'Aggiudicataria avrà l'obbligo di consegnare i campioni presso le sedi di seguito elencate:

Tabella A

LABORATORIO ANALISI	ORARIO MASSIMO DI CONSEGNA
Laboratorio Ospedale TREVISO	12:00
Laboratorio Ospedale ODERZO	11:00
Laboratorio Ospedale CONEGLIANO	11:00
Laboratorio Ospedale CASTELFRANCO	11:00
Laboratorio – Centro Prelievi Villa Pullin MONTEBELLUNA	10:30

TIPOLOGIA DI PRELIEVO ESCLUSA DAL SERVIZIO:

Non rientrano nel servizio, i prelievi ematici da dispositivi intravascolari (es.: CVC, PICC, PORTH-A-CATH) e prelievi di campioni biologici da dispositivi quali ad esempio drenaggi, sondini, stomie, cateteri vescicali, ecc.

Eventuali altre categorie di prelievi ematici da escludere dal servizio verranno valutate con il DEC.

4.2.4 Materiali per l'esecuzione del servizio

L'appaltatore dovrà fornire tutta l'attrezzatura e il materiale necessario all'effettuazione della prestazione, alla conservazione e trasporto sino alla consegna nella sede di raccolta.

L'Azienda metterà a disposizione, esclusivamente, il materiale di seguito indicato:

- provette;
- sistema di prelievo (ago, vacutainer, camicia);
- tamponi;
- contenitori per urine;
- contenitori raccolta feci;
- contenitori per esami colturali.

L'Aggiudicataria provvederà ad ordinare mensilmente il materiale sopra citato, tramite software/applicativi, in uso all'Azienda e messi a disposizione dalla stessa.

Il predetto materiale potrà essere ritirato dall'Aggiudicataria nelle sedi individuate dall'Azienda, di norma le sedi di Laboratorio Analisi, entro 24 ore dalla disponibilità dello stesso.

L'Aggiudicataria dovrà dotarsi di tutti i contenitori necessari per il trasporto del materiale. Tali contenitori isotermici secondo normativa vigente, latex free, dovranno:

- garantire la sicurezza del personale coinvolto nelle operazioni di spedizione e di trasporto;
- impedire la dispersione di agenti infettanti;
- mantenere il materiale trasportato in condizioni ottimali, al fine di poter essere analizzato, garantendo la sicurezza del personale del laboratorio e la massima attendibilità dell'esito.

I contenitori, inoltre, dovranno avere le seguenti caratteristiche minime ed inderogabili:

- il rack interno deve essere modulare rispetto al contenitore intermedio, in materiale infrangibile, antiurto;
- il contenitore secondario, lavabile e disinfettabile, modulare rispetto al contenitore terziario, costituito di materiale trasparente, completo di maniglia e/o ganci, cuscinetto assorbente deve:
 - essere ermetico, impermeabile, a protezione del contenitore interno;
 - in grado di assorbire tutto il liquido contenuto nei contenitori interni in caso di rottura;
 - in grado di sopportare un intervallo di temperatura tra -30°C e + 55°C.
- il contenitore terziario isotermico in materiale antiurto e leggero, completo di maniglia e ganci, o sistemi di chiusura resistenti, alloggia al suo interno i contenitori intermedi e interni, con diciture e simbologie di legge riportate all'esterno;
- i sistemi raffreddanti con misure modulari rispetto ai contenitori dovranno garantire un range di temperatura compresa tra +10°C e +25°C.

I materiali proposti dovranno rispettare le normative e le leggi vigenti a livello nazionale e comunitario (Normativa CEE 679/90, Circolare Ministero Sanità 16/1994, Direttiva UNI EN 829/98, ADR edizione del 2003 e del 2005).

E' a carico dell'Aggiudicataria tutto il materiale sanitario inteso come D.P.I. necessari per l'espletamento del servizio e le divise utilizzate dal personale.

4.2.5 Smaltimento rifiuti

L'Aggiudicataria dovrà procedere autonomamente allo smaltimento dei rifiuti prodotti in esecuzione del servizio nel rispetto della normativa vigente e del regolamento in uso al Consorzio afferente al Comune di residenza/domicilio dell'utente, in merito ai rifiuti pericolosi a rischio infettivo e pungenti/taglienti.

4.2.6 Centrale Operativa

Attività di front office telefonico e back office.

Dopo aver ricevuto la richiesta di prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio con le modalità indicate all'art. 4.2, l'Aggiudicataria verifica la correttezza dell'impegnativa e nel caso in cui risulti incompleta/non corretta, sarà a carico dell'Aggiudicataria avvisare l'utente e/o il prescrittore, affinché faccia pervenire una impegnativa corretta.

L'Aggiudicataria, come descritto all'art. 4.2, contatta gli assistiti e concorda con gli stessi la data e la fascia oraria per il prelievo, comunicando le modalità di preparazione all'esecuzione

dell'esame. In tale fase, dovrà far fronte alle richieste di delucidazioni ed informazioni da parte degli assistiti. L'utenza avrà a disposizione un numero telefonico da contattare per comunicazioni di eventuali disdette o modifiche di data e ora dell'appuntamento.

Le informazioni da rilasciare agli utenti, telefonicamente, saranno definite dall'Azienda tramite incontri periodici e procedure.

L'Aggiudicataria dovrà pertanto garantire una attività formativa del personale addetto con cadenza almeno semestrale sui temi della comunicazione assertiva, capacità di ascolto, conoscenze di base sulle indicazioni da dare all'utenza rispetto alle procedure in preparazione del prelievo ematico ed eventuali campioni biologici, e contesto organizzativo aziendale.

L'Aggiudicataria dopo aver provveduto alla pre-accettazione degli utenti, trasmette quotidianamente, per iscritto, ai referenti individuati dall'Azienda Ulss n. 2 il Piano di lavoro giornaliero.

L'Aggiudicataria dovrà utilizzare software/applicativi individuati e messi a disposizione dall'Azienda sia per l'attività di prenotazione del prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio, sia per la rendicontazione dell'attività resa.

L'attività in oggetto, dovrà essere funzionante dalla data di attivazione del servizio.

La centrale operativa, deve essere attiva per la ricezione diretta delle chiamate da parte di un operatore dalle ore 6:45 alle ore 16:00, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 (festivi esclusi). Qualora il servizio di prelievo sia esteso alla giornata del sabato, l'attività della centrale operativa telefonica è chiesta dalle ore 6:45.

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

Al di fuori dell'orario di servizio, deve essere attiva e gestita la segreteria telefonica.

Le segnalazioni/richieste, pervenute tramite le chiamate registrate mediante segreteria telefonica, dovranno essere gestite dall'Aggiudicataria nel primo giorno utile.

Il tempo di attesa alla risposta non potrà superare i 2 minuti, decorso tale termine, di norma, l'utente potrà effettuare la richiesta di richiamata, da gestire come sopra riportato.

Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente:

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

Sarà cura dell'Azienda ULSS n. 2 garantire la fornitura di:

- un numero di telefono;

- linee telefoniche in numero sufficiente all'espletamento del servizio (con costi a carico dell'Aggiudicataria per le chiamate in uscita e costo a carico dell'utente per le chiamate in entrata sulla base del gestore utilizzato da quest'ultimo);
- software (per la gestione delle chiamate, loro tracciabilità, e gestione di richiamata dell'utente in coda che ha optato per tale richiesta, ecc.).

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

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

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

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

4.2.7 Software per la gestione e rendicontazione del servizio

Premesso che l'Azienda metterà a disposizione dell'Aggiudicataria software/applicativi, sia per l'attività di prenotazione del prelievo di campioni ematici e biologici a domicilio, sia per la rendicontazione dell'attività resa, è facoltà dell'Aggiudicataria garantire gli hardware necessari, ai fini di una rendicontazione sul territorio in tempo reale (ad esempio tramite app su smartphone del personale addetto al servizio di prelievo).

L'Aggiudicataria utilizzerà software/applicativi, in uso all'Azienda e messi a disposizione dalla stessa, per ordinare il materiale necessario all'espletamento del servizio, come descritto all'art. 4.2.4 del presente Capitolato.

Con riferimento agli strumenti software impiegati nell'esecuzione del servizio, si rinvia alla policy aziendale reperibile nella intranet e si precisa che ad ogni utente autorizzato vengono assegnati uno username (nome utente) ed una password (parola chiave). Username e password sono utilizzati come meccanismi di autenticazione per accedere alle funzionalità dei sistemi.

L'Aggiudicataria deve garantire il corretto utilizzo da parte dei propri operatori dei sistemi software ed il rispetto della segretezza delle password di accesso oltre che il corretto utilizzo del profilo al fine di impedire abusi anche da parte di altri utenti.

L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo su eventuali utilizzi incongrui di mezzi e strumenti e valutazione dei consumi; eventuali contestazioni formeranno oggetto di contraddittorio, con riserva di richiesta di risarcimento del danno, ed i maggiori consumi riscontrati rispetto ai consumi storici per servizi analoghi saranno oggetto di rimborso in favore dell'Azienda.

4.2.8 Automezzi e strumentazione

L'Aggiudicataria dovrà garantire gli spostamenti al domicilio dell'utente con automezzi di proprietà. I suddetti automezzi dovranno essere coperti da idonea garanzia assicurativa e dotati di apposita autorizzazione prevista per le zone a circolazione limitata nei vari Comuni, nonché avere a disposizione un sistema di navigazione.

Gli automezzi, in particolare devono:

- essere coperti da assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione stradale (terzi e trasportati), come descritto all'art.15 del presente Capitolato;
- effettuare regolare revisione generale dei veicoli a motore come disposto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Resta inteso che tutte le spese e gli oneri relativi al buon funzionamento dei mezzi sono a carico dell'Aggiudicataria, compresi gli oneri relativi alla necessaria manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi, assicurando, contemporaneamente, la continuità operativa del servizio. In caso di avaria o mal funzionamento dovrà essere garantita la continuità del servizio, il mezzo dovrà essere sostituito entro un'ora dal verificarsi dell'evento o dovrà essere adottata analoga misura affinché non si creino ritardi nell'esecuzione.

I mezzi dovranno essere facilmente riconoscibili tramite l'apposizione sul parabrezza di un adesivo/cartello con la seguente scritta:

Azienda Sanitaria Ulss n. 2 Marca trevigiana, con logo – denominazione appaltatore -

L'aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, dovrà comunicare all'Azienda Sanitaria il numero di targa e il tipo di automezzi utilizzati, nonché presentare copia della relativa copertura assicurativa.

Altresì, l'Aggiudicataria dovrà garantire che i propri operatori siano dotati di telefono cellulare durante l'orario di svolgimento del servizio, al fine di essere raggiungibili dal proprio Coordinatore/Referente, in caso di eventuale necessità. È facoltà dell'Aggiudicataria dotare i propri operatori di telefono smartphone, al fine di una rendicontazione dell'attività sul territorio in tempo reale (art. 4.2.7).

5. REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

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

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

PER L'ATTIVITÀ DI PRELIEVO E ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli operatori sanitari dovranno essere in possesso di:

Relativamente al LOTTO 1:

- laurea o qualifica professionale idonea allo svolgimento del servizio, secondo quanto specificato all'art. 4.1 del presente Capitolato, (infermiere, ostetrica, medico, A.S.O., O.S.S., Ausiliario, o titoli equipollenti);
- regolare iscrizione al corrispondente ordine professionale, laddove previsto.

Relativamente al LOTTO 2:

- laurea idonea allo svolgimento del servizio (infermiere, infermiere pediatrico, medico o titoli equipollenti);
- regolare iscrizione al corrispondente ordine professionale;
- essere in possesso della patente di guida almeno di Tipo B, comunque abilitante all'utilizzo dell'autoveicolo, in corso di validità.

È inoltre richiesto, per il personale sanitario, **per entrambi i lotti**, il rispetto dei seguenti requisiti:

- certificazione BLSD (Basic Life Support and Defibrillation), in corso di validità attestante le competenze per praticare le tecniche di rianimazione cardio polmonare, anche con l'utilizzo del defibrillatore;
- essere adeguatamente formato e addestrato per le specifiche attività;
- non incorrere nelle condizioni di incompatibilità di cui all'art.53 del Dlgs 165/2001 ed impegnarsi al rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente in materia di orario di lavoro.
- essere in possesso di RC professionale in corso di validità, laddove previsto (art. 15).

PER L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

- 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.

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

- possesso di idoneità fisica all'impiego e delle certificazioni sanitarie previste dalla normativa vigente, ed avere, se non cittadino italiano, una buona conoscenza della lingua italiana;

- 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. 28 del presente Capitolato.

Il personale impiegato deve essere dotato di idonea divisa e cartellino identificativo (conformemente alla normativa vigente) che restano a carico dell'Aggiudicataria.

Il personale impiegato deve altresì conoscere ed applicare in modo corretto tutte le istruzioni operative fornite dall'Azienda tramite il DEC 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.

L'Aggiudicataria, 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, oltre che garantire l'effettivo impiego dei professionisti presentati in sede di offerta, o di figure equivalenti.

Nei termini per la presentazione della documentazione utile alla stipula del contratto, e comunque almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, l'Aggiudicataria dovrà confermare all'Azienda l'elenco del personale impiegato, i relativi dati anagrafici, titolo di studio, riferimenti dell'iscrizione all'Ordine professionale di appartenenza, CCNL applicato, livello retributivo, scatti di anzianità, tipologia di contratto (tempo indeterminato/determinato), zona di lavoro assegnata, nonché trasmettere la patente di guida (per il personale addetto all'attività di prelievo presso il domicilio dell'utenza) e le polizze di RC Professionali previste dall'art. 15 del presente Capitolato.

Altresì l'Aggiudicataria dovrà trasmettere l'autodichiarazione del singolo professionista sanitario, di non incorrere nelle condizioni di incompatibilità di cui all'art.53 del D.Lgs 165/2001 e una dichiarazione di impegno al rispetto del diritto al riposo per il recupero psico-fisico del personale che opera nella sanità pubblica, per ogni singolo professionista, impiegato o da impiegarsi nell'erogazione del servizio.

Tale elenco dovrà anche indicare i nominativi e le qualifiche degli operatori che potranno essere impiegati per le sostituzioni.

Ogni aggiornamento dell'elenco dovrà avvenire nei termini e modalità previste all'art. 6, del presente Capitolato.

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

Il monitoraggio sulla regolare esecuzione del contratto non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria per quanto riguarda l'esatto adempimento del contratto, 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'esecutore dell'appalto è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative. Si applicano a tal proposito le norme di cui al D.Lgs. n. 36/2023.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 11 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. a salvaguardia dell'adempimento contributivo e retributivo.

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 tutto il periodo di validità del contratto.

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

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

6. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE E CLAUSOLA DI GRADIMENTO

In considerazione della delicatezza dell'oggetto del presente Capitolato e delle funzioni richieste, tutto il personale proposto dall'Aggiudicataria per lo svolgimento del servizio, dovrà risultare di totale soddisfazione per l'Azienda, in ordine alle caratteristiche professionali, tecniche e relazionali.

In caso di nuova entrata in servizio rispetto all'elenco presentato in sede di offerta, l'Aggiudicataria si impegna a rendere disponibile il nominativo, il relativo curriculum (comprensivo dei dati relativi all'iscrizione all'ordine) e copia della polizza RC Professionale entro massimo 5 giorni antecedenti l'effettiva entrata in servizio.

Dovrà essere garantito il passaggio di consegne tra il personale uscente ed il/i nuovo/i incaricato/i.

L'entrata in servizio del nuovo professionista, per l'attività sanitaria, potrà avvenire esclusivamente previo parere favorevole dell'Azienda formulato per tramite del DEC, pertanto anche le assenze improvvise del suddetto personale dovranno essere garantite esclusivamente da professionisti già approvati da parte dell'Azienda.

L'espressione di parere favorevole da parte dell'Azienda in ordine alle caratteristiche professionali e tecniche del personale proposto dal soggetto aggiudicatario rappresenta condizione fondamentale per la piena esecutività degli atti emergenti dal contratto ed in particolare al riconoscimento del corrispettivo.

I primi 30 giorni dall'inizio dell'effettivo servizio presso l'Azienda sono da intendersi periodo di prova per tutti i professionisti.

L'Azienda si riserva, entro massimo 30 giorni, di segnalare eventuali inadeguatezze del personale impiegato dall'Aggiudicataria in rapporto alle funzioni indicate nel presente Capitolato; nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione.

L'Aggiudicataria deve adempiere alla richiesta di sostituzione nel termine di volta in volta indicato dall'Azienda, o immediatamente, qualora l'Azienda ne documenti l'urgenza, anche nel caso di dimissioni volontarie degli operatori.

L'Azienda ha in qualsiasi momento il diritto di verificare per tramite propri funzionari, anche con visite ispettive, il rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato e di richiedere la sostituzione del personale impiegato dal soggetto aggiudicatario che dimostri di non rispettare i principi, l'organizzazione e le procedure operative dell'Azienda.

7. SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTRATTO E SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.).

Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio.

Per entrambi i lotti:

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

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

I controlli si riferiranno agli standard di servizio espressi nel presente Capitolato, oltre che il rispetto degli S.L.A. di seguito riportati, nonché quelli dichiarati dall'Aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.

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

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

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

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

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

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

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

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

Relativamente al LOTTO 1

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale, per i quali l'Aggiudicataria dovrà far riferimento al presente articolo, e requisiti di ordine specifico per i quali si rinvia all'art. 4.1 del presente Capitolato.

Tutti i requisiti già indicati all'art. 4.1 del presente Capitolato saranno oggetto di monitoraggio ai sensi del presente "sistema di monitoraggio".

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano i seguenti requisiti generali:

- erogazione del servizio senza soluzione di continuità;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio.
- adeguata formazione del personale con particolare riferimento alla normativa di settore, alle procedure aziendali;
- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- assenza stock out di materiale di consumo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano ulteriori adempimenti che in fase di avvio del servizio verranno verificati:

- l'effettivo inizio dell'attività entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata;
- l'individuazione e reperibilità di un Coordinatore (capocommessa) per l'intero servizio quale interfaccia con l'Azienda e dei referenti per ogni singola attività di cui all'art. 4.1 del presente Capitolato.

Relativamente al LOTTO 2

Il calcolo degli S.L.A. avverrà su base giornaliera, con cadenza periodica.

Si elencano di seguito gli S.L.A. previsti:

- raccolta giornaliera del 100% delle impegnative per prelievi di campioni ematici e biologici a domicilio, presso il Punto di raccolta aziendale;
- avviso all'utenza o al prescrittore, del 100% delle impegnative non corrette, a seguito di puntuale verifica;
- esecuzione del 100% dei prelievi di campioni ematici e biologici a domicilio, previsti nel Piano di lavoro giornaliero, salvo documentati motivi di impedimento;
- rispetto delle priorità di programmazione dei prelievi di campioni ematici e biologici a domicilio, sulla base dell'impegnativa e dell'eventuale necessità di digiuno da parte dell'utenza (100% dei casi);
- trasmissione del Piano di lavoro giornaliero ai referenti individuati dall'Azienda (tutti i giorni di attivazione del servizio);
- rispetto dell'orario di attivazione del servizio sia per l'attività di esecuzione del prelievo a domicilio sia per l'attività di centrale operativa (tutti i giorni di attivazione del servizio);
- trasporto e consegna alla sede del Laboratorio Analisi del 100% dei campioni ematici e biologici, secondo la normativa vigente, con esatta etichettatura e in corretto stato di

conservazione, rispettando gli orari massimi di consegna, e contestuale recapito delle relative impegnative non dematerializzate;

- conformità alla normativa vigente dell'attrezzatura e dei materiali utilizzati per l'esecuzione del servizio, anche relativamente al loro smaltimento (100% dei casi);
- rendicontazione dell'attività tramite software/applicativo individuato e messo a disposizione dall'Azienda (100% delle rendicontazioni previste);
- evasione (risposta diretta o gestione della richiamata) del 100% delle richieste telefoniche pervenute durante l'orario di servizio. Il tempo di attesa alla risposta non potrà superare i 2 minuti. I tentativi di richiamata per gli utenti che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno quattro. Se al primo tentativo l'utente non risponde, devono essere effettuati ulteriori tre tentativi entro le 24 ore successive, fatto salvo per le richieste ricevute durante l'ultima ora di servizio, per le quali sarà possibile effettuare i tre tentativi entro massimo le 48 ore successive;
- le segnalazioni/richieste, pervenute tramite le chiamate registrate mediante segreteria telefonica, dovranno essere gestite dall'Aggiudicataria nel primo giorno utile;
- corrispondenza tra i requisiti del personale dichiarati, e quanto indicato nel presente Capitolato;
- corrispondenza tra formazione del personale effettuata dall'Aggiudicataria, e quella dichiarata.

8. CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) individuato dall'Azienda, verifica il corretto adempimento degli obblighi contrattuali.

In caso di difformità del servizio, 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 verifiche puntuali, anche a seguito di eventuali segnalazioni da parte dell'utenza, o a campione, delle prestazioni eseguite dall'Aggiudicataria.

Relativamente al LOTTO 1

A) Penali per non conformità rilevate con il sistema di controllo di risultato

Per ogni indicatore "Service Level Agreement" di cui all'art. 4.1 e 8, calcolato con cadenza mensile, su base giornaliera, l'Azienda si riserva di applicare una penale compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

La penale di cui sopra da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate non potrà essere superiore, in ogni caso, al 10% dell'importo contrattuale stesso.

Si precisa che l'eventuale sanzione verrà graduata per ogni scostamento pari al 5% del valore indicato come performance.

Esempio:

EFFETTUAZIONE DEL PRELIEVO ALL'UTENZA CON ACCESSO PRENOTATO presso la sede di Borgo Cavalli – Mese di ottobre

100% degli utenti del giorno serviti con attesa massima di 10 minuti

lo 0,5xmille se la performance mensile, data dalla media aritmetica delle performance giornaliere, è tra 0.99 – 0.95

lo 0,6xmille se la performance è tra 0.94 – 0.90
 lo 0,7xmille se la performance è tra 0.89 – 0.85
 lo 0,8xmille se la performance è tra 0.84 – 0.80
 lo 0,9xmille se la performance è tra 0.79 – 0.75
 lo 1,0xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70
 lo 1,2xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65
 lo 1,5xmille se la performance è inferiore a 0.64

B) Altre penali

L'Azienda, inoltre, si riserva di applicare una penale nei casi di seguito elencati.

CONFORMITA' DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)	PENALE IN CASO DI RITARDO/ NON CONFORMITA'
Attivazione del servizio entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto o entro 7 giorni dalla data del verbale di anticipata esecuzione oppure entro la data espressamente indicata nel verbale stesso (art. 3)	Per ogni giorno di ritardo: penale 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Designazione, al momento dell'avvio, di un Coordinatore (capocommessa) per l'intero servizio e dei Referenti per i singoli processi (art. 4)	Per ogni giorno di ritardo: penale 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Presentazione della programmazione mensile delle fasce di servizio del personale impiegato (art. 4)	Per ogni giorno di ritardo: penale 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Sostituzione del professionista a seguito di richiesta dell'Azienda (art. 6)	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine stabilito dall'Azienda: penale 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale dovrà essere espletato con assoluta continuità (art. 10)	Per ogni giorno di servizio non garantito: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata esecuzione del servizio, ai sensi dell'art. 126 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Il Coordinatore (capocommessa) per l'intero servizio dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata (art. 4)	In caso di mancata reperibilità: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata reperibilità dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Corrispondenza dei professionisti effettivamente impiegati con i professionisti indicati nell'elenco presentato e, in caso di sostituzione, rispetto delle modalità e tempistiche previste (artt. 5 e 6)	Per ogni contestazione: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata

	corrispondenza tra i professionisti effettivamente impiegati con i professionisti indicati nell'elenco presentato e, in caso di sostituzione, rispetto delle modalità e tempistiche previste, e dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Rispetto delle disposizioni /procedure /protocolli /linee guida operative dell'Azienda (art. 4)	Per ogni segnalazione: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze causate dal mancato rispetto delle disposizioni / procedure/ protocolli / linee guida operative e dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Presentazione e conformità delle polizze assicurative (art. 15)	Per ogni non conformità segnalata: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze causate dalla non conformità delle polizze assicurative, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.
Rispetto ed attuazione del progetto di assorbimento presentato in sede di offerta conformemente a quanto previsto dall'art. 57 del D.Lgs 36/2023 (artt. 10 e 11).	Penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze causate dalla mancata attuazione del progetto di assorbimento, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

C) Penali per customer satisfaction

Ferma restando la necessità di procedere con l'adozione di un piano di miglioramento, l'Azienda si riserva la facoltà di applicare una penale, in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità riscontrata per ogni singola categoria della rilevazione, e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo contrattuale stesso.

Per quanto riguarda la modalità di calcolo delle penali si precisa che l'importo preso a riferimento sarà quello aggiudicato, riferito a 12 mesi, relativo ad ogni singolo processo/attività con particolare riferimento ad ogni sede erogativa così come dettagliato nell'art. 4.1 del presente Capitolato (es.: processo di gestione dei prelievi presso il Centro Prelievi di Treviso, processo di gestione dei prelievi nella sede territoriale di Villorba).

Relativamente al LOTTO 2

L'Azienda si riserva di applicare una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo dell'ammontare netto contrattuale nei seguenti casi.

CONFORMITÀ DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)	PENALE IN CASO DI NON CONFORMITÀ
Attivazione del servizio entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto o entro 7 giorni dalla data del verbale di anticipata esecuzione oppure entro la data espressamente indicata nel verbale stesso (art. 3)	Per ogni giorno di ritardo: l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Designazione al momento dell'avvio di un Coordinatore per le attività oggetto di affidamento (art.4.2).	Per ogni giorno di ritardo: l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Il Coordinatore deve garantire la propria reperibilità durante tutto l'arco del tempo previsto per l'erogazione del servizio (art 4.2)	In caso di mancata reperibilità: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata reperibilità dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Puntualità negli orari di servizio della centrale operativa e negli appuntamenti domiciliari (art. 4.2)	Per ogni contestazione: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Inesatta o tardata esecuzione dei livelli di servizio indicati all'art. 8 del presente Capitolato	Per ogni contestazione: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Correttezza nell'ordine dei materiali e adeguatezza dei consumi (art. 4.2.4)	Per ogni contestazione: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Presentazione, almeno 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti l'avvio dell'esecuzione contrattuale, dell'elenco del personale impiegato, unitamente ai dati e ai documenti richiesti, anche in caso di entrata in servizio di nuovo personale (artt. 5-6)	Per ogni contestazione: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata presentazione dell'elenco del personale impiegato, unitamente ai dati e ai documenti richiesti, anche in caso di entrata in servizio di nuovo personale, e dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Sostituzione del personale anche a seguito di richiesta dell'Azienda (art. 6)	Per ogni contestazione: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze legate alla mancata

	sostituzione del personale, e dell'eventuale reiterazione, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i..
Presentazione e conformità polizze assicurative previste (art. 15)	Per ogni non conformità segnalata: penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze causate dalla non conformità delle polizze assicurative, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.
Rispetto ed attuazione del progetto di assorbimento presentato in sede di offerta conformemente a quanto previsto dall'art. 57 del D.Lgs 36/2023 (artt. 10 e 11).	Penale calcolata in misura compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale in relazione all'entità delle conseguenze causate dalla mancata attuazione del progetto di assorbimento, ai sensi dell'art. 126 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

Per entrambi i LOTTI:

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite dal presente articolo, saranno contestate all'Aggiudicataria per iscritto.

L'Aggiudicataria potrà comunicare, in ogni caso, per iscritto le proprie deduzioni supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 giorni solari e consecutivi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempienza, saranno applicate all'Aggiudicataria le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

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 l'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'Aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

L'Aggiudicataria prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato non preclude il diritto dell'Azienda di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

9. OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

È a carico dell'Aggiudicataria, per ciascun 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, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.

Qualunque evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato al DEC nel più breve tempo possibile.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il DEC fornirà di volta in volta le istruzioni operative su come gestire le segnalazioni che di norma avverranno tramite posta elettronica.

Pertanto l'Aggiudicataria, al momento dell'avvio del servizio, dovrà indicare l'indirizzo di posta elettronica che intende impiegare nelle comunicazioni con l'Azienda.

L'Aggiudicataria dovrà assicurare l'esecuzione del servizio garantendo, in particolare, per ciascun lotto:

- la realizzazione di una programmazione e l'utilizzo di una struttura organizzativa necessaria a garantire l'autonomia gestionale del servizio richiesto;
- l'effettuazione del servizio da parte di personale con i requisiti previsti dal presente Capitolato;
- l'assunzione del rischio d'impresa.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre impegnarsi a garantire, per ciascun lotto:

- la formazione e l'aggiornamento professionale del proprio personale, comprovata da apposita documentazione (attestati di partecipazione, schede di rilevazione dell'apprendimento/di valutazione finale, etc.), che potrà essere richiesta dall'Azienda all'Aggiudicataria;
- il possesso da parte del personale impiegato, di attestati relativi ai corsi riguardanti l'antincendio e il BLS-D. Inoltre, dovrà garantire la divulgazione a tutto il personale delle procedure dell'Azienda, con particolare riferimento alle procedure inerenti la sicurezza dell'operatore e dei pazienti, ivi comprese quelle inerenti la sanificazione ambientale e l'igiene delle mani;
- il rispetto degli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e medicina preventiva, previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.
- l'erogazione del servizio senza interruzione, diminuzione o ritardo;
- il rispetto e l'attuazione del progetto di assorbimento presentato in sede di offerta, conformemente a quanto previsto dall'art. 57 del D.Lgs 36/2023.

L'Aggiudicataria, per ciascun lotto, deve essere altresì in possesso di tutte le autorizzazioni e concessioni occorrenti per l'esercizio dei servizi richiesti, così come previsto dalla normativa vigente.

L'Aggiudicataria è tenuta inoltre a far partecipare, su richiesta dell'Azienda, i propri operatori a tutte le attività di formazione ed aggiornamento indicate dai competenti Servizi dell'Azienda. È a carico dell'Aggiudicataria la parte di spesa relativa al personale impiegato nel Servizio.

Qualunque evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre le 24 ore, dal suo verificarsi al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, agli eventuali Assistenti al Direttore dell'esecuzione del Contratto e, per il lotto n. 1, anche al Responsabile della struttura di afferenza della sede di prelievo.

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

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

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

10. CONDIZIONI DEL SERVIZIO e CLAUSOLA SOCIALE

Sono a carico dell'Aggiudicataria, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle

obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.

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, trattandosi di appalto di servizi, ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs 36/2023, l'Aggiudicataria deve garantire misure orientate alle pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prestazioni da eseguire anche in maniera prevalente, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, nonché a garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare.

La partecipazione alla presente procedura costituisce accettazione esplicita di quanto sopra riportato.

11. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'Aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente procedura che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto del Regolamento UE n. 679 del 04.05.2016 in materia di protezione dei dati personali, denominato "General Data Protection Regulation", in vigore 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, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

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

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

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

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

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

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

12. 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'appaltatore 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 alla stazione appaltante 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.

13. "GARANZIA DEFINITIVA" PER L'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. 117 del D.Lgs. n. 36/2023 e

s.m.i. 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% - eventualmente incrementato ai sensi dell'art. 117, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. dell'importo complessivo di affidamento, al netto dell'IVA.

La garanzia deve avere decorrenza dalla data di esecuzione del contratto e scadenza iniziale superiore di almeno 12 mesi rispetto alla scadenza presunta del contratto.

La garanzia fideiussoria, 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.

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente, verificabile telematicamente presso l'emittente ovvero gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti.

La garanzia deve essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy (fintantoché non verrà emanato, dovrà essere utilizzato lo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico n. 193 del 16/12/2022).

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste all'art. 106, comma 8, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

L'ammontare della garanzia definitiva sarà comunicato dall'Azienda e l'Appaltatore 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. 117, comma 8, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.. Trascorsi 365 giorni dalla data di ultimazione dei lavori, risultante dal relativo certificato, 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 associazioni temporanee di imprese, consorzi ordinari e GEIE, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Impresa mandataria (Capogruppo).

Nel caso di associazioni temporanee di imprese, consorzi ordinari, imprese retiste, GEIE, (art. 65, comma 2, lett. e), f), g) e h) del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.), la riduzione dell'importo della garanzia del 30% è possibile solo se tutte le imprese, costituenti l'associazione, il consorzio ordinario, il GEIE o la rete di imprese che partecipano alla gara, sono in possesso della certificazione di qualità.

In caso di partecipazione di consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, la riduzione dell'importo della garanzia del 30% per il possesso della certificazione di qualità è possibile solo se la predetta certificazione è posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

Le altre riduzioni previste dall'art. 106 comma 8 del Codice, si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata esecutrice oppure, per i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, da parte del consorzio e/o della/e consorziata/e esecutrice/i.

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

La riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se l'Appaltatore possiede i requisiti per la sua riduzione indipendentemente dal fatto che gli stessi siano posseduti dall'impresa ausiliaria.

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

14. ASSICURAZIONI - RESPONSABILITÀ CIVILE

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

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

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

La polizza dovrà inoltre:

1. 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;
2. annoverare tra i terzi la Stazione Appaltante, tutti i suoi dipendenti e tutti coloro che prestano la loro attività per l'esecuzione dell'appalto;
3. 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;

4. 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;

5. riportare espressamente che le eventuali franchigie e/o scoperti non potranno essere opponibile alla Azienda.

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

La polizza, comprensiva delle CGA Condizioni Generali di Assicurazione e delle eventuali Condizioni Particolari, e/o l'appendice di precisazione, il tutto redatto in lingua italiana, 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.

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.

È obbligo dell'Aggiudicataria provvedere alla raccolta, verifica e consegna ad ULSS 2 delle polizze RC Professionali dei singoli professionisti, infermieri, ostetriche e medici, che dovranno essere stipulate con primaria compagnia di assicurazione autorizzata dall'IVASS all'esercizio del ramo RC Professionale e regolarmente operante alla data del presente appalto, con massimale unico (che non preveda sotto limiti di scorta) e per sinistro non inferiore ad € 1.000.000,00 e dovrà impegnarsi a mantenere la copertura assicurativa per tutta la durata del servizio e con franchigia e/o scoperto non superiore nel massimo ad € 5.000,00 e non opponibile al terzo.

Per il Lotto n. 2, gli automezzi utilizzati dall'Aggiudicataria dovranno essere garantiti per Rca con i seguenti massimali minimi:

- € 10.000.000,00 per sinistro,
- € 8.000.000,00 per sinistro per danni a persone;
- € 2.000.000,00 per sinistro per danni a cose.

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

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

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'Aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative richieste, l'Azienda si riserva di applicare le penali prevista dall'art. 9.

Resta ferma la facoltà da parte dell'Azienda di recedere dal Contratto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

15. STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Successivamente all'aggiudicazione, sarà stipulato apposito contratto, ai sensi e con le modalità previste all'art. 18 del D. Lgs. n. 36/2023 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, l'Allegato I.4 al Codice e la Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 22/E del 28/07/2023.

Formeranno parte integrante e sostanziale del contratto e saranno materialmente allegati i seguenti documenti:

- il capitolato speciale d'appalto;
- gli eventuali chiarimenti forniti in sede di gara;
- l'offerta economica;
- dichiarazione resa ai sensi dell'art. 26 comma 3-bis della L. 488/1999.

Formeranno parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se non materialmente allegati i seguenti documenti:

- progetto tecnico presentato in sede di gara dall'Aggiudicatario;
- accordo per la nomina a Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679;
- cauzione definitiva presentata dall'Aggiudicataria;
- polizza assicurativa presentata dall'Aggiudicataria.

In caso di urgenza, il committente, nelle more della stipula del contratto, può disporre l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 17, commi 8 e 9, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

Nel caso in cui l'Aggiudicataria si sciogla 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 1 dell'art. 18 del D.Lgs. n. 36/2023 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".

16. MODIFICA DEL CONTRATTO

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, alle stesse condizioni economiche, ridurre o cessare, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità organizzative, e/o dello sviluppo di nuove tecnologie, con conseguente variazione proporzionale del prezzo pattuito.

L'Azienda, inoltre, si riserva di introdurre nuove modalità di esecuzione del servizio coerentemente a esigenze nel frattempo sorte, previa definizione con l'Aggiudicataria degli aspetti gestionali ed economici.

I volumi di attività richiesti potranno variare in più o in meno del 20% (ventipercento) ad insindacabile giudizio dell'Azienda, in relazione all'effettivo fabbisogno, senza che per questo l'Aggiudicataria abbia a pretendere variazioni di canone.

Si applicherà l'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023.

17. REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determinasse una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice ISTAT delle retribuzioni contrattuali orarie sulla parte della spesa relativa al personale.

La modalità di calcolo della revisione prezzi è pubblicata sul portale istituzionale dell'ISTAT (art. 60 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.).

Si richiama integralmente il contenuto dell'art. 3.2 del Disciplinare di gara.

18. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Per entrambi i LOTTI:

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.

Ciascuna fattura sarà emessa con cadenza mensile posticipata e dovrà contenere: il riferimento al Contratto, il periodo di fatturazione, i dati esplicativi dei servizi svolti ed indicare il codice CIG (Codice Identificativo Gara) ed essere corredata di tutti i riferimenti necessari alla verifica della corrispondenza di quanto realmente eseguito, con allegato dettaglio delle prestazioni da definire al momento dell'avvio del servizio. Le specifiche del dettaglio delle prestazioni dovranno essere concordate con il DEC in sede di 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. 125 del D.Lgs. n. 36/2023 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.

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 5 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

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

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

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

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicataria potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel Contratto.

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

L'Azienda procederà al pagamento del corrispettivo dovuto all'Aggiudicataria, previa verifica della regolarità contributiva.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato a mezzo mandato del Tesoriere dell'Azienda.

Il Tesoriere dell'Azienda è, attualmente, "INTESA SANPAOLO S.p.A.".

Relativamente al LOTTO 1:

Ogni tre mesi le parti si confronteranno per valutare gli eventuali scostamenti quantitativi del servizio effettivamente erogato, rispetto a quanto espresso nel presente Capitolato, tali da ridefinire il relativo importo del canone mensile.

L'importo revisionato del canone, rispetto all'importo assunto al momento della stipula del contratto, sarà quantificato applicando una franchigia del +/- 5%.

Relativamente al LOTTO 2:

Il servizio verrà remunerato tramite la corresponsione del prezzo per accesso, offerto in sede di gara, omnicomprensivo di tutte le prestazioni eseguite nel corso dell'accesso (prelievi/campioni biologici) e oggetto dell'affidamento, nei termini richiesti dal presente capitolato (dalla ricezione della richiesta alla consegna al laboratorio analisi delle provetti/campioni).

Nel caso in cui l'operatore recatosi al domicilio indicato non possa eseguire il prelievo/raccolta campione, verrà corrisposto il 50 % del prezzo dell'accesso: l'Aggiudicataria dovrà fornire all'Azienda Ulss 2 idonea attestazione giustificativa.

Qualora, il campione consegnato non presenti le caratteristiche quali-quantitative previste, il prelievo/raccolta campione non verrà remunerato; l'Aggiudicataria dovrà procedere all'effettuazione di un nuovo accesso entro il primo giorno lavorativo.

19. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

20. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla ai sensi dell'articolo 119 del Codice. È altresì nullo l'accordo con cui sia affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera.

In caso di violazione del disposto di cui al paragrafo precedente, l'Azienda sanitaria 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. 119 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. e dalle altre disposizioni di Legge in vigore alla data di pubblicazione del Bando di gara. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore, che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Stazione appaltante.

Con il deposito del contratto di subappalto, l'Appaltatore 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 del servizio o delle prestazioni date in subappalto.

L'Appaltatore 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 alla Stazione appaltante, per tramite dell'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

L'Appaltatore si attiva, affinché nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti sia inserita, a pena della nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i..

La Stazione appaltante verificherà l'inserimento di detta clausola nei relativi contratti.

L'Appaltatore ed il subappaltatore che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la Stazione appaltante e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo.

In caso di subappalto, si precisa che il subappaltatore deve rispettare l'organizzazione ed i dettagli tecnici/operativi proposti in sede di gara dall'Appaltatore.

21. 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 l'Aggiudicataria della presente procedura verrà (ai sensi dell'art. 1456 c.c.), risolto al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1) dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula dello stesso, informative interdittive ai sensi dell'art. 84, del D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i.

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

Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte 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 l'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

L'Aggiudicataria dovrà inserire nell'eventuale contratto di subappalto o in altro eventuale subcontratto nonché nei contratti a valle stipulati dai subcontraenti, una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione 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.

22. 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. 36/2023 e s.m.i..

23. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Relativamente al LOTTO 1:

Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare.

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 l'azienda partecipanti alla gara dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui sarà chiamata ad operare;
- informare la succitata azienda 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 di gestione di centri prelievo, organizzazione e gestione di attività di assistenza infermieristica, presso le sedi territoriali del Distretto di Treviso ", 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 Capitolato, per le quali tuttavia si prevede un onere economico totale, di euro 1.900,00 = (diconsi euro millenovecento,00) annuali, IVA 22 % esclusa.

Relativamente al LOTTO 2:

Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare.

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008; si precisa che il caso riguarda l'affidamento del servizio di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale per l'Azienda Ulss N. 2 Marca Trevigiana.

Come evidenziato nella documentazione di gara, risulta che l'attività viene effettuata presso i domicili privati degli utenti/pazienti, in locali quindi che risultano fuori della giuridica disponibilità dell'Ente Committente (Azienda Ulss 2), impiegando il personale esclusivamente dipendente dell'Affidataria, pertanto:

- non sussistendo rischi interferenti da valutare, gli oneri relativi risultano pari a zero, mentre restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e lavoratori autonomi in merito alla sicurezza sui lavoratori;
- si rimanda all’Affidataria dell’appalto, l’onere di fornire adeguata formazione/informazione ed addestramento sui rischi generali dei propri lavoratori.

A seguito dell’analisi delle attività, delle modalità di espletamento del servizio ed in considerazione dei luoghi (che risultano essere domicili privati), non è necessaria la predisposizione del DUVRI da parte dell’Ente Committente Azienda Ulss 2.

Si sottolinea che 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

Durante la fase di consegna dei campioni e ritiro del materiale presso le stazioni aziendali di raccolta (Laboratorio Analisi), si dovranno seguire scrupolosamente le disposizioni organizzative interne alle sedi ospedaliere inerenti anche ai percorsi pedonali e agli accessi consentiti, e consultare la seguente documentazione specifica che verrà allegata alla documentazione di gara:

- aggiornamento valutazione rischio Covid-19;
- utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV).

24. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L’Azienda, in caso di inadempimento dell’Aggiudicataria e 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 di diritto il contratto, nei seguenti casi:

- 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. 94 del D.Lgs. 36/2023 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 e di commissione di violazioni, infrazioni, irregolarità cui all’art. 95 del D.Lgs. n. 36/2023;
- in caso di verifica di reiterata non conformità nell’esecuzione del contratto rispetto alla documentazione di gara ed all’offerta tecnica;
- di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- in caso di gravi inadempimenti rispetto all’esecuzione del contratto come ad es. ripetizione di eventi avversi gravi durante la pratica clinica delle guardie da imputare a discostamento non giustificabile dai protocolli clinici aziendali e di Reparto;
- comportamento non congruo rispetto al “codice disciplinare di comportamento” dell’Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana nei confronti dell’utenza o di Personale dipendente;

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

In ogni caso di risoluzione, oltre all'applicazione della penale, potrà essere addebitato all'Aggiudicataria inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato per l'acquisizione del servizio 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 il servizio, in danno all'Aggiudicataria inadempiente. All'Aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla 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 del servizio di cui al presente appalto, fino a che lo stesso non sia assegnato ad altra Aggiudicataria e, comunque, per un periodo non superiore a sei mesi.

In caso di risoluzione del contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di interpellare il secondo classificato al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio, alle medesime condizioni economiche già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

25. RECESSO

In norme del Codice Civile in caso di recesso troverà applicazione l'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. nonché le materia.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 123 del D.Lgs 36/2023, questa Amministrazione, ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile, recederà dal contratto, totalmente od anche parzialmente, mediante invio di apposita nota, senza che l'Aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria, nei casi di seguito riportati:

- per una riorganizzazione del servizio in attuazione di nuovi indirizzi nazionali/regionali nell'ambito delle Case di Comunità e delle MGI;
- qualora cessasse la necessità dell'esternalizzazione del servizio e venissero assegnate all'Azienda ULSS n. 2 le risorse professionali necessarie alla sua esecuzione interna;
- per mutate esigenze anche organizzative della Stazione Appaltante;
- qualora nel corso della presente procedura di gara venisse attivata, relativamente alla categoria merceologica dei servizi di cui trattasi, una Convenzione stipulata dalla Centrale di Committenza Regionale e/o da Consip S.p.A.

26. DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI

L'Appaltatore, 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) P.e.c. (Posta elettronica certificata) inviata all'indirizzo indicato dalle parti nel contratto;
- b) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

27. CODICE DI COMPORTAMENTO

L'Appaltatore, 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 n. 2 Marca trevigiana, approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 2356 del 13.11.2024 e pubblicato nel sito www.aulss2.veneto.it - Sez. Amministrazione Trasparente.

L'Appaltatore 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.

28. 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 06.08.2021, n. 113, nonché secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia a livello nazionale, in particolare dalla Legge della Legge 6 Novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", e regionale, in conformità agli indirizzi adottati dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) con il Piano nazionale anticorruzione (PNA).

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

29. MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO, 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.