



SCHEMA DI CAPITOLATO

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SANITARIO ORDINARIO PER L'AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA, PER IL PERIODO DI 36 MESI.

Sommario

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ART. 2 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	5
ART. 3 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO	6
ART. 4 – MEZZI E ATTREZZATURE	7
ART. 4.1 - MANUTENZIONE DEGLI AUTOMEZZI	8
ART. 4.2 - MATERIALE SANITARIO	8
ART. 4.3 - MEZZI DI COMUNICAZIONE	8
ART. 5 - REGISTRAZIONE DEGLI INTERVENTI	9
ART. 6 - SEDI OPERATIVE MESSA A DISPOSIZIONE DALL'AZIENDA	9
ART. 7 - ICT: OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA ULSS (telefonia, pc fisso, fotocopiatore)	9
ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	10
ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	10
ART. 10 – FORMAZIONE	11
ART. 11 REQUISITI FORMATIVI E PROFESSIONALI PER IL PERSONALE ADDETTO	12
ART. 12 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	12
ART. 13 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E Service Level Agreement (SLA)	13
ART. 14 – CONTESTAZIONI E PENALI	14

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

L'Azienda ULSS n.2 Marca trevigiana ha un bacino di utenza che comprende una popolazione di circa 887.806 abitanti (al 01.01.2019). 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 e 4 strutture ospedaliere private accreditate, dotati di un totale di circa 2787 posti letto;
- 1 Dipartimento di Prevenzione.

L'ambito territoriale di riferimento comprende i seguenti 94 Comuni: Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano di San Marco, Cappella Maggiore, Casale sul Sile, Casier Carbonera, Castellucchio, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Cornuda, 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, Paese, Pederobba, Pieve del Grappa (Crespano del Grappa e Paderno del Grappa), 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.

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione del **servizio di trasporto sanitario ordinario per l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 24.**

L'Aggiudicataria deve eseguire il servizio, in ossequio alla normativa regionale di riferimento e in particolare: Deliberazione Della Giunta Regionale del Veneto n. 1411 del 06 settembre 2011, Legge Regionale del Veneto n. 26 del 27 luglio 2012, Deliberazione Della Giunta Regionale del Veneto n. 1515 del 29 ottobre 2015 e Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 440 del 10/04/2013 a cui si rinvia e alla regolamentazione di dettaglio aziendale.

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

Nei Distretti dell'Azienda U.L.S.S. n. 2 Marca trevigiana (corrispondenti sostanzialmente alle tre ex Aziende ULSS nn. 7, 8 e 9), le attività, oggetto del presente affidamento, risultano con un proprio assetto organizzativo, strutturale ed informatico.

I dati storici relativi alle attività afferenti alle tre ex Aziende provengono da sistemi distinti e non integrati e la fonte dati, in alcuni casi, può non essere sempre supportata da sistemi informatici o di rilevazione automatica.

In tali casi, quando il dato informatico non si è rivelato esaustivo, le informazioni sono state stimate sulla base:

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

Pertanto, i volumi/dati riportati nel presente documento sono da ritenersi indicativi ed esposti al fine della formulazione dell'offerta e passibili di variazione.

Obiettivi del presente affidamento, oltre alla 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.

L'Aggiudicataria dovrà concorrere, sia operativamente che a livello di proposte progettuali e innovative alla realizzazione del nuovo modello organizzativo.

Ai fini del presente Capitolato e tenuto conto della normativa anzidetta, si intende quale servizio di trasporto ordinario, i trasporti collegati a ricoveri programmati, alla fruizione di prestazioni ambulatoriali, prestazioni ambulatoriali in post degenza, emodialisi, dimissioni, comprese le dimissioni dal Pronto Soccorso, servizi interospedalieri e intraospedalieri, come di seguito dettagliato. Tale attività deve essere garantita sia per pazienti adulti che in favore di pazienti in età pediatrica e neonatale.

SERVIZI DI TRASPORTO SANITARIO

Ricovero programmato (in regime ordinario, di day hospital e day surgery): svolto in favore di utenti per i quali è presente una prescrizione medica per il ricovero in un reparto ospedaliero in regime ordinario, di day hospital o day surgery, che non richiede prestazioni di Pronto Soccorso;

Trasporto per prestazioni ambulatoriali: dal domicilio del paziente ad una struttura ambulatoriale e tra ambulatori di strutture ospedaliere, per l'esecuzione di visite, accertamenti strumentali, terapie. Comprende anche il ritorno alla sede di partenza dopo la prestazione;

Trasporto per emodialisi: trasporto di un paziente affetto da uremia cronica in trattamento dialitico, ai fini dell'esecuzione del trattamento stesso stimando 3 sedute dialitiche/settimana per 52 settimane con n. 2 trasporti per seduta per indicativamente 20 pazienti (dato esemplificativo ricavato dallo storico). Tale attività viene programmata dai servizi di emodialisi, previa autorizzazione della Centrale Operativa, sulla base della valutazione clinica dei pazienti.

Dimissioni: trasporto svolto a favore di utenti dimessi da un ospedale pubblico o privato accreditato al termine di un ricovero o di una prestazione di Pronto Soccorso verso il domicilio od un istituto di ricovero non ospedaliero (comprese case di riposo, RSA).

I requisiti di accesso alle prestazioni e modalità di erogazione sono definite nella Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1411 del 06 settembre 2011 a cui si rinvia.

SERVIZI INTEROSPEDALIERI E INTRAOSPEDALIERI

Trasferimento per motivi di competenza specialistica o mancanza di posti letto: trasporto del paziente dal Pronto Soccorso o da un reparto di degenza ad altro ospedale per:

- necessità di prestazione da eseguirsi in continuità di ricovero e non erogabile dalla struttura di degenza;
- mancanza di posto letto.

Di norma non verranno chieste all'Aggiudicataria prestazioni rientranti in tale tipologia in favore dei pazienti critici e ad elevate necessità assistenziali.

Trasporto per consulenze, accertamenti diagnostici e prestazioni strumentali: trasporto di un paziente ricoverato in un ospedale ad una struttura ospedaliera o ambulatoriale, anche dello stesso ospedale, eseguito senza che il paziente venga dimesso dall'ospedale inviante. Comprende anche il rientro al reparto di partenza.

Trasferimento per prosecuzione cure: trasporto da una struttura di un ospedale ad un altro ospedale, o dello stesso, di pazienti che, terminate le esigenze di terapia specialistica, richiedono ancora cure ospedaliere.

Il trasporto di pazienti accolti nei Centri Servizio che, di norma, devono usufruire di prestazioni specialistiche ambulatoriali.

Trasporto su richiesta dell'assistito: qualsiasi trasporto ad altra struttura ospedaliera che non sia disposto per motivi clinici dal medico curante e venga richiesto dall'utente o dai suoi familiari. In questa fattispecie sono compresi i casi di trasferimento al di fuori della Regione Veneto di residenti in altre regioni per avvicinamento al domicilio (con oneri a proprio carico).

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

ART. 2 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

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

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

L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 90 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata.

Entro il medesimo termine, la Ditta Aggiudicataria dovrà affiancare il personale dell'Azienda che verrà designato, senza alcun onere a carico dell'Azienda, al fine di garantire un corretto avviamento delle attività.

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

Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Capitolato.

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

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

ART. 3 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Nello svolgimento del presente appalto, la Ditta aggiudicataria deve aver riguardo alla normativa vigente, ai regolamenti aziendali, agli standard di servizio riportati nel presente Capitolato, oltre che alle indicazioni fornite, durante l'esecuzione, dal Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC).

La Ditta Aggiudicataria dovrà individuare un Responsabile per l'intero servizio, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale.

Il Responsabile, il cui nominativo dovrà essere trasmesso al momento dell'effettivo avvio del servizio, 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 della Ditta secondo le direttive impartite dall'Azienda, tramite il DEC, che devono essere capillarmente e tempestivamente diffuse.

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

La Ditta Aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare all'Azienda un sostituto del Responsabile di cui sopra in caso di assenze di quest'ultimo a qualsiasi titolo (es. ferie, malattie...).

Le sedi di Pronto soccorso afferenti all'Azienda sono attive presso le seguenti strutture aziendali:

- Ospedale Ca' Foncello Piazza Ospedale, 1 - Treviso
- Ospedale di Oderzo via Luzzatti 45 - Oderzo (TV)
- Ospedale San Giacomo Via dei Carpani 16/Z - Castelfranco.to
- Ospedale San Valentino, Via Togliatti 16 - Montebelluna (TV)
- Ospedale Santa Maria dei Battutti, Via Brigata Bisagno 2 Conegliano (TV)
- Ospedale di Vittorio Veneto Via Forlanini 71 - Vittorio Veneto (TV)

Gli equipaggi sosterranno in locali dedicati all'interno delle sedi che saranno individuate per ciascun distretto e dovranno rispondere alla struttura/e della Azienda preposta/e al coordinamento della attività dei trasporti sanitari che saranno identificati dai protocolli operativi aziendali.

A titolo orientativo, dai dati storici disponibili, ogni mezzo percorre in media km 15.000.

Il servizio potrà essere richiesto 7 giorni su 7, nella fascia oraria 7:00 - 24:00 .

Di seguito si riportano gli orari del servizio richiesto in termini di equipaggi da garantire quali livelli minimi di servizio. Al momento dell'avvio, l'Azienda si riserva di comunicare l'articolazione oraria effettiva.

Q.tà	Distretto	Base	figura professionale	figura professionale	Orario	giornate
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:00-21:00	Lun-Dom
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-16:00	Lun-Ven
					08:00-14:00	Sab
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-16:00	Lun-Ven
1	Pieve	Vittorio V.to	autista soccorritore	Infermiere	08:00-20:00	Lun-Ven
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:00-16:00	Lun-Sab
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	13:00-21:00	Lun-Sab
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	Infermiere	07:00-16:00	Lun-Ven
1	Pieve	Conegliano	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:30-14:30	Lun-Ven
1	Asolo	Montebelluna	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-20:00	Lun-Dom
1	Asolo	Montebelluna	autista soccorritore	Infermiere	07:00-21:00	Lun-Ven
1	Asolo	Montebelluna	autista soccorritore	Infermiere	08:00-20:00	Lun-Ven
1	Asolo	Castelfranco V.to	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-20:00	Lun-Ven
1	Asolo	Castelfranco V.to	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:00-21:00	Lun-Ven
					08:00-14:00	Sab
1	Treviso	Treviso	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:00-19:00	Lun-Ven
1	Treviso	Treviso	autista soccorritore	OSS/soccorritore	07:00-19:00	Lun-Ven
					07:00-14:00	Sab
1	Treviso	Treviso	autista soccorritore	Infermiere	07:00-19:00	Lun-Ven
1	Treviso	Treviso	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-20:00	Lun-Dom
1	Treviso	Oderzo	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-20:00	Lun-Sab
					07:00-19:00	Dom
1	Treviso	Oderzo (solo periodo estivo)	autista soccorritore	OSS/soccorritore	08:00-21:00	Lun-Ven
1	Treviso	Oderzo	autista soccorritore	Infermiere	07:00-19:00	Lun-Ven
					07:00-14:00	Sab

L'Aggiudicataria dovrà altresì garantire le seguenti attività:

- la messa a disposizione, su richiesta, fino ad un massimo di ulteriori 3 mezzi in condizioni di picchi attività. Le richieste per l'attivazione dei mezzi supplementari di norma avverranno entro le ore 20:00 del giorno precedente e deve essere garantita per il giorno successivo;
- l'attivazione, su richiesta, di un trasporto "non programmato", viaggio extra, entro 2 ore dalla richiesta;

I prezzi formulati in sede di offerta dovranno essere omnicomprensivi per tutte le attività richieste dal presente Capitolato e della necessaria organizzazione al fine di garantire il servizio.

ART. 4 – MEZZI E ATTREZZATURE

I mezzi per l'effettuazione dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale devono essere di proprietà della Ditta o presi in locazione con facoltà di acquisto, immatricolati secondo le vigenti disposizioni di legge, provvisti delle necessarie autorizzazioni, in perfetto stato di efficienza e dotate delle attrezzature previste dalle normative applicabili vigenti.

Tutti i mezzi, quando in servizio, devono avere a bordo tutte le attrezzature necessarie per svolgere adeguatamente il servizio ed in particolare, quanto previsto ed elencato dalla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n° 1515 del 29/10/2015 - allegato A punto 3.3, e quanto di seguito indicato:

1. monitor multiparametrico per il solo mezzo con infermiere a bordo;
2. sedia montascale elettrica per tutti i mezzi.

Tali dotazioni sono da intendersi livelli minimi di servizio.

La Ditta dovrà inoltre disporre di numero adeguato di apparecchi elettromedicali e di attrezzature al fine di garantirne la disponibilità in caso di guasto di quelli normalmente impiegati sui mezzi in servizio.

Prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, la Ditta dovrà presentare tutta la documentazione relativa ai mezzi che intende utilizzare per il servizio, ciascuno dei quali dovrà essere conforme a quanto previsto dal presente articolo.

La Ditta potrà utilizzare per il servizio solo i mezzi presenti in tale elenco.

In caso di immissione in servizio di un nuovo automezzo o sostituzione, la Ditta dovrà darne comunicazione al DEC e potrà utilizzarlo esclusivamente previa la verifica formale della rispondenza ai requisiti richiesti da parte dello stesso. In ogni caso, la Ditta non potrà immettere in servizio automezzi con caratteristiche qualitative inferiori rispetto a quelle previste.

ART. 4.1 - MANUTENZIONE DEGLI AUTOMEZZI

La Ditta dovrà predisporre un fascicolo del mezzo ed un programma di verifica e manutenzione e gestione guasti così come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n° 1515 del 29/10/2015 - allegato A.

ART. 4.2 - MATERIALE SANITARIO

E' a carico della Ditta Aggiudicataria tutto il materiale sanitario inteso come farmaci, dispositivi medici e DPI necessari per l'espletamento del servizio compreso il ripristino.

ART. 4.3 - MEZZI DI COMUNICAZIONE

Al fine di garantire le comunicazioni fra i mezzi di soccorso e le sedi operative presso le Aziende ULSS e la Centrale Operativa, tutti i mezzi in servizio dovranno essere dotati, a cura della Ditta, di:

- un apparato radio veicolare compatibile con la frequenza Radio/Sanità in concessione alla Regione Veneto, installato su ciascun mezzo, programmato secondo il protocollo in uso presso il SUEM e dotato di radiolocalizzazione;
- un apparato telefonico cellulare in dotazione fissa a ciascun mezzo;
- un apparato radio portatile compatibile con la frequenza Radio/Sanità in concessione alla Regione Veneto, a disposizione di ciascun mezzo, programmato secondo il protocollo in uso presso il SUEM e dotato di radiolocalizzazione.

L'eventuale traffico telefonico verso la Centrale Operativa avverrà su linea gratuita per il chiamante; il restante traffico è a carico della Ditta. Il telefono deve essere abilitato alla chiamata verso tutti i numeri nazionali.

I radiocollegamenti avverranno sulle frequenze della Rete Radio Regionale della Sanità, sui canali e con le modalità stabilite dalla Centrale Operativa del SUEM.

ART. 5 - REGISTRAZIONE DEGLI INTERVENTI

La Ditta Aggiudicataria del servizio deve garantire la trasmissione sistematica degli status operativi via apparato radio ad es. "in uscita", "sul target", "libero" etc.

Si impegna, altresì, a garantire l'utilizzo di tutta l'eventuale modulistica aziendale e la registrazione dei dati utili alla rendicontazione dell'attività resa.

ART. 6 - SEDI OPERATIVE MESSA A DISPOSIZIONE DALL'AZIENDA

L'Azienda metterà a disposizione della Ditta Aggiudicataria idonei locali ed utenze (elettricità, riscaldamento, ecc.) necessari allo svolgimento del servizio in oggetto. Saranno pertanto a carico dell'Azienda i costi di gestione degli immobili destinati a sede operativa, in particolare per quanto riguarda:

- forniture di energia elettrica, acqua e riscaldamento;
- manutenzione dei locali e impianti, compresa la sicurezza;
- pulizia dei locali e smaltimento dei rifiuti, inclusi quelli sanitari;
- connessioni alla rete dati aziendale.
- sorveglianza dei locali;
- fornitura e lavaggio teleria piana (utilizzata nei mezzi);

La ditta dovrà assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e delle apparecchiature di sua proprietà installate, compresa l'eventuale sostituzione di dispositivi, nonché la loro messa a norma a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni in materia.

ART. 7 - ICT: OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA ULSS (telefonia, pc fisso, fotocopiatore)

L'Azienda ULSS, supportata da un'infrastruttura ICT (Information and Communication Technology) in grado di erogare servizi applicativi, di comunicazione dati e interscambio-fovia ai diversi utenti dislocati nelle varie sedi sul territorio, garantisce, con esclusione di quanto previsto a carico dell'Aggiudicataria, quanto segue:

- la fornitura di hardware (server, postazioni di lavoro (PdL), fotocopiatori, ect...) che rinnoverà progressivamente, durante tutto il corso dell'appalto;
- la realizzazione di interventi IMAC (Install, Move, Add, Change), riferiti alle infrastrutture ICT, compresi l'ampliamento della rete fonia/dati e dei sistemi telefonici, fornitura e installazione di nuovi apparecchi telefonici, fornitura e installazione di nuovi componenti attivi della rete;
- servizi di gestione e manutenzione sulle infrastrutture esistenti nei seguenti ambiti tecnologici:
- centrale telefonica e apparati telefonici;
- rete locale;
- cablaggio;
- dispositivi di Sicurezza (esempio: Firewall, Sistemi Antivirus, Sistemi Antispam...);
- server;
- fotocopiatori;
- postazione di lavoro (PdL), si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico PdL in esame:
 - PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di cassetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
 - stampante;
 - monitor, tastiera, mouse, docking station;

- sistema operativo;
- lettori barcode;
- software di base;
- la fornitura, la gestione, la manutenzione e l'assistenza sui sistemi software e degli applicativi attualmente in uso presso l'Azienda e/o forniti dalla Regione e/o Ministero e che interessano i processi individuati negli allegati della presente gara; tali software potranno essere diversi nelle diverse sedi dell'Azienda e potranno essere successivamente sostituiti con nuove soluzioni a seguito di azioni e disposizioni aziendali, regionali e nazionali;
- la gestione operativa attraverso un servizio di call center ed Help desk (assistenza telefonica-telematica) a favore di tutti gli utenti a supporto dei sistemi e dei prodotti software in suo presso l'Azienda ULSS;
- l'assistenza specialistica (con personale specializzato e dedicato) atta ad occuparsi del regolare e continuativo funzionamento dei sistemi centrali, degli applicativi divisionali e a supporto delle Unità Operative.

ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

E' a carico della Ditta Aggiudicataria 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 nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal suo verificarsi.

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

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

La Ditta Aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

A tal scopo la Ditta Aggiudicataria deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale, anche attraverso opportuni accordi con le Organizzazioni Sindacali.

ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'Aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto del Regolamento UE n. 679 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; a notificare le violazioni di dati personali all'autorità di controllo, entro le 72 ore dalla scoperta e sarà tenuto a designare il responsabile della protezione dei dati;

- a non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
- a non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
- ad 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;
- a 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;
- a 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 si impegna a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

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

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

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

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

ART. 10 – FORMAZIONE

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

L'Aggiudicataria deve garantire attività formative che rispondano a standard minimi di qualità previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n° 1515 del 29/10/2015 e assicurare il controllo del raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei partecipanti e di miglioramento dei servizi resi.

La formazione programmata dall'Aggiudicataria dovrà comunque riguardare la normativa sulla privacy, normativa pertinente la materia oggetto d'appalto, comunicazione e rapporti interpersonali.

L'Aggiudicataria si obbliga a tener costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali / regionali in materia di legislazione sanitaria.

A conclusione di ogni anno, l'Aggiudicataria dovrà dare evidenza della formazione erogata.

Relativamente alla formazione di nuovi operatori, si richiede che la programmazione preveda un periodo di osservazione/affiancamento/pratica sufficiente a dare autonomia tale da non influire sullo standard minimo del servizio, sia in termini di qualità che quantità, senza oneri a carico dell'Azienda.

ART. 11 REQUISITI FORMATIVI E PROFESSIONALI PER IL PERSONALE ADDETTO

I requisiti del personale impiegato sono quelli previsti dalla ALLEGATO B alla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n° 1515 del 29/10/2015 e

ART. 12 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

La Ditta 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.

I nominativi, la qualifica e l'assegnazione del personale impiegato dalla Ditta per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati all'Azienda prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale; in caso di sostituzione la comunicazione dei nominativi dovrà avvenire, quanto meno, con 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'intervenuta sostituzione.

La Ditta Aggiudicataria è tenuta, previa richiesta dell'Azienda, a fornire entro tre giorni lavorativi, l'elenco completo del personale operante nell'ambito del servizio oggetto del presente appalto dando evidenza del relativo inquadramento con particolare riferimento a qualifica, tipologia del rapporto di lavoro/contratto, monte ore settimanali e sede di assegnazione.

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

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta Aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

La Ditta 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.

La Ditta Aggiudicataria è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Azienda, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, opera una ritenuta fino al venti per cento dell'importo contrattuale; il relativo importo è versato all'appaltatore solo dopo che l'Ispettorato del Lavoro dichiara cessata la situazione di inadempienza.

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

ART. 13 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E Service Level Agreement (SLA).

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare la corretta esecuzione del servizio.

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

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

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

A tal scopo l'Azienda individuerà direttori operativi incaricati di svolgere l'attività di cui al presente articolo e di relazionarne gli esiti al DEC .

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti (es. verbali) sottoscritti dai direttori operativi (e dal DEC se presente) e dal Rappresentante della Ditta Aggiudicataria (se presente ai controlli).

Elementi oggetto di controllo sono da intendersi gli standard di servizio espressi nel presente Capitolato e dalla normativa regionale di settore, oltre che il rispetto degli SLA di seguito riportati.

- a) Risposta alle chiamate provenienti dalla C.O.: nella misura almeno dell'85%;
- b) Nel caso non sia stato possibile rispondere alla chiamata della C.O., richiamata entro 10 minuti: nel 100% dei casi;
- c) Manutenzione dei mezzi come previsto dall'art. 4 del presente Capitolato: 100% di corrispondenza;
- d) Materiale in uso non scaduto e regolarmente smaltito: nel 100% dei casi;
- e) Formalizzazione dello status "libero" dopo 5 minuti dalla fine della missione: nel 100% dei casi;
- f) Tenuta idonea dei locali e delle utenze della sede operativa fornita dall'Azienda;
- g) Attivazione del 100% delle missioni previste
- h) Puntualità nell'esecuzione delle missioni previste
- i) Continuità del servizio: garanzia di esecuzione di tutte le missioni programmate in giornata.
- j) Corrispondenza tra la formazione del personale effettuata dalla Ditta con quella dichiarata;
- k) Corrispondenza tra i requisiti del personale dichiarati con quanto indicato nell'allegato B della DGRV 1515/2015;
- l) Disponibilità giornaliera al 100% dei mezzi, in conformità a quanto richiesto;
- m) Percorrenza del tragitto più breve dal luogo di arrivo a quello di partenza;
- n) Adeguamento degli orari di servizio: entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

L'Azienda si riserva altresì di attivare un monitoraggio della customer satisfaction (es.: tramite somministrazione di questionario) dei fruitori del servizio con lo scopo di conoscere il punto di vista dei destinatari e l'effettivo gradimento di quanto prestato dall'Aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione.

ART. 14 – CONTESTAZIONI E PENALI

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.

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

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

Per ogni elemento oggetto di controllo e per ogni SLA indicato all'art.13 e non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale calcolata in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate e secondo le modalità di quantificazione declinate nell'Allegato in questione. Le penali comunque complessivamente non possono superare il 10% dell'importo contrattuale stesso.

Gli elementi minimi di monitoraggio e gli importi previsti per le relative non conformità sono riepilogati nella seguente tabella:

CONFORMITA' DEL LIVELLO DI SERVIZIO	PENALE IN CASO DI NON CONFORMITA'
Attivazione del servizio entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data di anticipata esecuzione dello stesso	Per ogni giorno di ritardo: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Individuazione di un Responsabile per l'intero servizio, il cui nominativo dovrà essere trasmesso al momento dell'effettivo avvio del servizio e rispetto della reperibilità h 24, chiamate entro 2 h e sostituzione dello stesso entro 30 giorni su richiesta dell'Azienda	Ogni 2 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Esecuzione del servizio con puntualità e nel rispetto delle tempistiche indicate per le singole prestazioni	Ogni 3 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Esecuzione del servizio con continuità e attivazione del 100% delle missioni previste	Per ogni interruzione e/o mancata attivazione: 0,2 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Fornire mezzi e attrezzature, in perfetto stato di efficienza, adeguati e disponibilità giornaliera al 100% dei mezzi, in conformità a quanto richiesto	Ogni 3 contestazioni: 0,2 per mille dell'ammontare netto contrattuale

Presentazione della documentazione relativa ai mezzi che si intendono utilizzare per il servizio (in conformità all'art. 4), prima dell'avvio del servizio e successivamente per ogni nuovo mezzo previa verifica dei requisiti da parte del DEC. e predisposizione di un fascicolo per ciascun mezzo ed un programma di verifica, manutenzione e gestione guasti	Ogni 3 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Fornitura e ripristino del materiale sanitario inteso come farmaci, dispositivi medici e DPI necessari per l'espletamento del servizio	Per gestione non corretta, in riferimento alla scadenza / funzionalità dei farmaci, dispositivi medici e DPI: ogni 3 contestazioni 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Formalizzazione dello status "libero" dopo 5 minuti dalla fine della missione	Ogni 3 contestazioni 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Risposta alle chiamate provenienti dalla Centrale Operativa nella misura almeno dell'85%;	Ogni 3 contestazioni 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Nel caso non sia stato possibile rispondere alla chiamata della Centrale Operativa, richiamata entro 10 minuti	Ogni 3 contestazioni 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Percorrenza del tragitto più breve dal luogo di arrivo a quello di partenza	Ogni 3 contestazioni 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Fornire gli elenchi del personale impiegato dalla Ditta per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali relativi aggiornamenti nei tempi e dettagli indicati dal presente Capitolato	Ogni 3 contestazioni : 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Garantire i requisiti del personale in conformità a quanto previsto dalla DGRV 1515/2015 allegato B e l'evidenza con cadenza annuale della idoneità della formazione erogata	Ogni contestazione dopo riscontro negativo da controllo a campione su quanto documentato 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Adeguamento degli orari di servizio: entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda	Ogni 2 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Tenuta idonea dei locali e delle utenze della sedi messe a disposizione dall'Azienda	Ogni 3 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
La messa a disposizione, su richiesta, fino ad un massimo di ulteriori 3 mezzi in condizioni di picchi attività. Le richieste per l'attivazione dei mezzi supplementari di norma avverranno entro le ore 20:00 del giorno precedente e deve essere garantita per il giorno successivo	Ogni 2 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale
L'attivazione, su richiesta, di un trasporto "non programmato", viaggio extra, entro 2 ore dalla richiesta	Ogni 2 contestazioni: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale

Per la determinazione delle penali verrà comunque tenuto conto di eventuali attivazioni di opzioni quantitative in più o in meno che possono verificarsi nel corso di esecuzione del contratto.

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

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

L'ammontare delle penalità potrà essere addebitato, con cadenza mensile, con le seguenti modalità:

- sui crediti dell'impresa, derivanti dal contratto cui esse si riferiscono;
- ovvero, qualora questi ultimi non fossero sufficienti, sui crediti dipendenti da altri eventuali contratti che l'impresa avesse in corso con la Azienda;
- in ogni caso, l'ammontare delle penalità potrà essere addebitato sul deposito cauzionale. In tal caso, l'integrazione del deposito dovrà avvenire entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

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