

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE
"SANTOBONO - PAUSILIPON"**

**Via della Croce Rossa, 8 – 80122 – NAPOLI
C.F. / p. I.V.A. 06854100630**

U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI



OGGETTO: GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE, SPORTELLERIA, FRONT – OFFICE, GESTIONE RICOVERI, BACK – OFFICE, CALL CENTER ED ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO INFORMATICO DI DURATA QUINQUENNALE - IMPORTO A BASE DI GARA QUINQUENNALE € 3.000.000,00 + IVA - C.I.G. n. 7338724A9E

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

INDICE

- Art. 1. Oggetto dell'Appalto
- Art. 2. Sistema Informatico
- Art. 3. Prestazioni
- Art. 4. Durata e Importo dell'Appalto
- Art. 5. Continuità del servizio
- Art. 6. Revisioni dei prezzi
- Art. 7. Divieto di cessione del contratto
- Art. 8. Responsabilità dell'impresa
- Art. 9. Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore
- Art. 10. Personale - Comunicazioni
- Art. 11. Obblighi di comportamento del personale dell'Impresa
- Art. 12. Doveri di riservatezza
- Art. 13. Sicurezza sul lavoro
- Art. 14. Astensione del lavoro del personale dell'appaltatore
- Art. 15. Attività di controllo
- Art. 16. Oneri a carico dell'Azienda Ospedaliera
- Art. 17. Periodo di prova
- Art. 18. Penalità
- Art. 19. Risoluzione del contratto
- Art. 20. Recesso
- Art. 21. Modalità di pagamento
- Art. 22. Tracciabilità dei flussi finanziari
- Art. 23. Clausola mantenimento dei livelli occupazionali
- Art. 24. Foro competente
- Art. 25. Rinvio

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina le modalità con cui l'Azienda intende affidare il servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) dell'Azienda Ospedaliera "Santobono-Pausilipon" per il periodo di **60 (sessanta)** mesi.

L'appalto attiene al servizio in outsourcing della **Gestione del CUP Aziendale**, attraverso le sue diverse componenti:

1. **Front Office**, sportelli per la prenotazione e l'incasso di prestazioni in regime di SSN e di ALPI (Attività Libero Professionale e Intramuraria), di diritti di segreteria e di altre entrate dell'A.O.;
2. **Front Office** per accettazione Ricoveri Ordinari ed in regime di Day Hospital (DH) con relativo caricamento dati delle SDO (schede di dimissione ospedaliera);
3. **Back office** per la rilevazione e gestione dei dati relativi alle agende dei servizi erogatori;
4. **Call Center** per la prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie di cui sopra incluso servizio di recall;
5. **Servizi di supporto informatico** presso gli uffici dell'area amministrativa e presso le Farmacie.

La gestione di cui sopra dovrà comprendere la fornitura di:

- ✓ Materiali di consumo: carta, cartucce, toner, supporti per il back-up, etc. sono da considerarsi integralmente a carico della Ditta aggiudicataria;
- ✓ Personale per l'erogazione dei servizi di Front Office, di Back Office e di Call Center, servizi di supporto informatico ed elaborazione dati da erogare presso la Direzione Amministrativa e presso le Farmacie - (Santobono e Pausilipon);
- ✓ Servizi di Formazione e di avviamento al personale coinvolto nell'erogazione dei servizi.

Per i servizi che si prevede siano forniti l'Azienda renderà disponibili:

- ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati dall'attuale gestore del servizio o quelli che verranno successivamente individuati;
- ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio;
- ✓ il software applicativo dell'attuale gestore del servizio.

La ditta affidataria dovrà avvalersi di competenze tecniche e gestionali in grado di garantire l'integrale erogazione dei servizi, come più avanti indicati, disponendo di personale qualificato per l'erogazione degli stessi. Il servizio dovrà comunque assicurare tutto quanto previsto dal DCA 34/20017, nell'ambito dell'oggetto dell'appalto.

Art. 2 -SISTEMA INFORMATICO

La ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema informatico dedicato ed attualmente utilizzato in azienda "Applicativo Virgilio - sviluppato dal RTI GESAN S.r.l. - Metoda S.p.A., attuale affidatario del servizio". La ditta aggiudicataria si impegna ad adeguarsi all'utilizzo di uno o più nuovi sistemi informatici dedicati alle attività del CUP, che potrebbero essere introdotti a seguito della gara di assistenza e manutenzione software del Sistema Informativo Aziendale, in corso di espletamento, o di ulteriori procedure di gara, anche espletate da centrali di acquisto e/o committenza, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi alla formazione del personale.

La ditta aggiudicataria di concerto con la ditta che gestisce il software del CUP dovrà:

- ✓ garantire ogni aspetto del servizio di prenotazione ed il migliore svolgimento di tutte le procedure previste;
- ✓ fornire i dati richiesti dagli organi istituzionali competenti (Ministero, Regione, So-Re.Sa. spa ecc.) su supporto informatico e con le modalità stabilite dalle norme nazionali regionali vigenti;
- ✓ assicurare la massima collaborazione e cooperazione con il personale aziendale o con quello impiegato da altre Ditte appaltatrici di servizi aziendali,
- ✓ impegnarsi ad evadere tempestivamente, nell'ambito delle possibilità consentite dal software aziendale, le richieste di dati della Direzione Sanitaria, delle Direzioni Mediche di Presidio, della S.C. Farmacia, della Direzione Amministrativa (Servizio elaborazione dati e S.C. Acquisizione beni e Servizi) ed a supportarle nell'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi connessi ad obblighi di legge ed ad attività istituzionali (es. comunicazione e trasmissione dati alla Regione, al Ministero, ad altre Autorità Centrali, all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, al CIPE, etc.).

L'utilizzo del sistema informativo attualmente in uso presso l'Azienda da parte degli operatori della ditta aggiudicataria connesso alla centralizzazione delle agende dei professionisti e degli ambulatori e il monitoraggio centralizzato delle liste di attesa, dovrà avvenire sempre nel rispetto delle vigenti leggi in termini di Privacy e Sicurezza dei Dati.

Gli elementi essenziali ai quali dovrà ottemperare il servizio di supporto informatico e da esporre nell'offerta tecnica in conformità al presente capitolato sono i seguenti:

- Il servizio in outsourcing delle attività relative alla gestione del servizio **ALPI** e del **CUP** è volto ad organizzare, nel modo più efficiente possibile, il Front-Office dedicato alle prestazioni ambulatoriali (prenotazione e pagamento), il Front-Office dedicato alle attività di Ricovero ed il Back-Office (contabilizzazione e reporting) relativamente alle prestazioni erogate dall'Azienda, sia dal punto di vista istituzionale, che da quello Libero Professionale; tutto ciò nel rispetto della normativa vigente (nazionale, regionale e locale) e delle aspettative, in termini di livello di servizio. Il servizio deve essere mirato alla puntuale identificazione delle prestazioni oggetto di fatturazione svolte presso le diverse unità operative aziendali, la loro standardizzazione, razionalizzazione, contabilizzazione (tramite collegamento con la U.O.C. Economico Finanziaria).

Gli elementi da soddisfare, sono i seguenti:

- ✓ necessità per l'Azienda di organizzare ogni aspetto del servizio di prenotazione al fine di consentire il migliore svolgimento dei servizi erogati;
- ✓ fornire i dati richiesti dagli organi istituzionali competenti (Ministeri, ANAC, Regione, So.Re.sa. S.p.A., ecc.) su supporto informatico e con le modalità stabilite dalle norme nazionali e regionali vigenti;
- ✓ offrire alla cittadinanza la possibilità di accesso ai servizi (prenotazioni, pagamenti, spazi web, ecc.);
- ✓ costruzione e gestione continua di un sistema di indicatori che consentano di monitorare la qualità del servizio, in base agli obiettivi di efficienza, di efficacia definiti dalla Direzione Aziendale.
- La Ditta appaltatrice s'impegna ad evadere tempestivamente le richieste di dati della Direzione Sanitaria, delle Direzioni Mediche di Presidio, della S.C. Farmacia, della Direzione Amministrativa ed a supportarle nell'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi connessi ad obblighi di legge ed ad attività istituzionali (es. comunicazione e trasmissione dati alla Regione, al Ministero, ad altre Autorità Centrali, all'ANAC, etc.).
- Tale obbligo si estende per tutto il periodo di validità del contratto, dovendo inoltre rendere disponibili e fruibili i dati acquisiti durante la vigenza del contratto, anche dopo la scadenza dello stesso, secondo un tracciato record definito dal Committente.

ART. 3 - PRESTAZIONI

Per quanto attiene alle prenotazioni ed al pagamento delle attività rese dall'Azienda in regime istituzionale ovvero in regime libero professionale, il servizio proposto da parte della ditta aggiudicataria dovrà soddisfare le seguenti attese operative ed organizzative:

- **Call Center:** si richiede l'attivazione di una struttura di prenotazione ed informazione telefonica (collocata all'esterno dell'Azienda od anche al suo interno, ma in tal caso l'organizzazione del call center non dovrà determinare intralcio ai servizi sanitari aziendali) e che abbia le seguenti caratteristiche operative:
 - ✓ disponibilità del servizio articolata su sei giorni settimanali sulla base di quanto di seguito specificato;
 - ✓ gestione totale, nei confronti dell'utenza, delle modifiche di orario e di prenotazione che i professionisti o gli ambulatori, previa autorizzazione delle Direzioni Mediche di presidio, comunicheranno, tramite il servizio *back office* al "call center" stesso;
 - ✓ gestione della risposta automatica del centralino che indichi al cittadino gli aspetti generali del servizio prenotazioni.

Gli addetti a questo servizio saranno sottoposti a cura e spese della ditta aggiudicataria ad un periodo di formazione specifica sulla problematica inerente gli aspetti organizzativi, gestionali e contabili del servizio di prenotazione (norme e funzioni).

- **Front Office:** si richiede l'approntamento di un servizio di front office che sarà collocato all'interno dell'Azienda in locali da questa messi a disposizione. Lo stesso dovrà essere in grado di fornire direttamente alla cittadinanza ogni informazione utile relativamente alle prestazioni. Presso gli sportelli di front office sarà possibile effettuare, spostare od annullare le prenotazioni od ottenere ogni servizio acquisibile mediante il call center. In particolare presso questa struttura l'utente dovrà avere la possibilità di effettuare il pagamento delle prestazioni richieste ottenendo le relative quietanze (o fatture nel caso di prestazioni soggette a tale regime fiscale).

Si specifica che il Servizio di prenotazione dovrà rispettare gli orari indicati nei prospetti che seguono nelle pagine successive.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire report mensili in merito ai seguenti aspetti:

- ✓ tipologia e quantità delle prestazioni erogate;
- ✓ riepiloghi contabili relativamente ai diversi elementi di suddivisione tariffaria sulla base di quanto previsto dal Regolamento Aziendale e dagli usi contabili;
- ✓ flussi cartacei ed automatici verso i sistemi di contabilità generale, del personale e del controllo di gestione;
- ✓ estratti conti mensili degli incassi ricevuti e dei pagamenti effettuati;
- ✓ analisi delle prestazioni maggiormente richieste e liste di attesa generate.

La ditta aggiudicataria dovrà altresì rendere trimestralmente ed annualmente il conto delle somme incassate nonché il conto giudiziale, secondo le modalità stabilite dal regolamento di contabilità aziendale.

- **Back Office:** il servizio di Back Office sarà il punto di ricezione di tutte le richieste da parte dell'Azienda in merito all'apertura, chiusura o modifica delle Agende di prenotazione, allo spostamento o annullamento degli appuntamenti, nonché di tutte le variazioni di tipo organizzativo che riguardano l'erogazione dei servizi. Il servizio va inteso come il centro di coordinamento da parte della ditta aggiudicataria di tutte le attività svolte e previste dal presente capitolato speciale. Il servizio dovrà essere sempre a disposizione dell'Azienda per l'elaborazione in qualsiasi momento di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio.
- **Registri IVA** sezionali: saranno gestiti con modalità informatica.
- **Cassa aziendale:** è la gestione della Cassa per l'incasso dei ticket e delle altre entrate aziendali, all'interno della quale si collocano le prestazioni eseguite dall'Azienda a favore di soggetti terzi (pubblici o privati).

Il livello di servizio atteso e le sue caratteristiche operative sono riportate ai punti seguenti:

⇒ Attivazione di un servizio che svolga le seguenti funzioni:

- identificazione continua, tramite apposita metodologia organizzativa, di tutte le aree aziendali in cui vengono svolte attività rientranti nell'area a pagamento;
- creazione di tutta la reportistica cartacea ed elettronica necessaria per una completa e puntuale informazione nei confronti delle strutture dell'Azienda coinvolte nel processo oggetto del presente capitolato;
- possibilità di impiego di POS per effettuare i pagamenti;
- versamento degli incassi c/o una filiale dell'Istituto Tesoriere/Cassiere dell'Azienda entro il giorno successivo non lavorativo dell'avvenuto incasso.

⇒ Utilizzo di speciali supporti elettronici ed informatici in grado di svolgere le seguenti funzionalità:

- creazione di un flusso informativo automatico verso la S.C. Gestione Economico Finanziaria in grado di predisporre i dati necessari alla registrazione contabile e fiscale delle fatture e ricevute emesse (gestione del flusso di ritorno contabile); creazione, aggiornamento e gestione di una base dati aziendale in cui sia raccolto il complesso di dati ed informazioni inerenti l'area a pagamento. L'accesso a tale base dati dovrà essere organizzato secondo un sistema gerarchico di accessi personalizzabile sulla base delle indicazioni fornite dai responsabili degli uffici preposti dell'Azienda ospedaliera.

La Ditta è tenuta ad identificare il personale autorizzato allo svolgimento del servizio di cassa aziendale, che avrà l'obbligo di versare quotidianamente in tesoreria le entrate riscosse.

- **Servizi di supporto informatico presso la Direzione Amministrativa - Farmacie** (nell'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi connessi ad obblighi di legge ed ad attività istituzionali).

Con riferimento alle attività di front office, back office ecc. i servizi da garantire (a pena di esclusione dell'offerta tecnica) sono i seguenti:

⇒ supporto nell'elaborazione e nella trasmissione dei dati relativi ai flussi informatici;

⇒ prenotazione in regime di SSN e di ALPI;

⇒ incasso del ticket degli assistiti non esenti e rilascio delle relative ricevute di pagamento;

⇒ gestione delle agende dei servizi ambulatoriali;

⇒ modifica alle prenotazioni;

⇒ elaborazione dei dati SDO, verifica, correzione ed invio delle SDO ed elaborazione dati statistici;

⇒ assistenza e manutenzione delle infrastrutture HW e del SW attualmente in uso;

- ⇒ gestione dei dati informatici (back-up, manutenzione e conservazione base dati);
- ⇒ Call Center.
- ⇒ Servizi di supporto informatico nell'inserimento dati e nella trasmissione dei flussi informativi

Si riportano gli schemi riepilogativi relativi al dimensionamento dei servizi richiesti:

P.O. Santobono: (Totale ore di servizio settimanale 301)

SERVIZI DI CALL CENTER – FRONT OFFICE – BACK OFFICE - SDO				
Servizi	Unità dedicate	Orario di servizio Lunedì-Venerdì	Risorse impiegate Sabato (sportello polifunzionale)	Orario di servizio Sabato
Coordinatore Area CUP	1	09:00 - 16:00		
Supporto tecnico (presso CED)	1	08.30 - 15:30		
Sportello con postazione dedicata Front Office	2	08:00 - 18:30	2	08:00 – 12:00
Sportello con postazione dedicata Front Office	1	08:00 - 12:00		
Postazione dedicata Back office	1	08:30 - 12:30		
Postazione dedicata Back office	1	08:00 - 16:00		
Postazione dedicata SDO	1	08:00 - 16:00		

P.O. Pausilipon: (Totale ore di servizio settimanale 54)

Servizi	Unità dedicate	Orario di servizio Lunedì-Venerdì	Risorse impiegate Sabato	Orario di servizio Sabato
Sportello con postazione dedicata Front Office	1	07:30 – 17:30	1	08:00 – 12:00

P.O. SS. Annunziata (si tratta di un servizio provvisorio, da espletare solo fino al completo trasferimento di tutti i reparti di competenza dell'AORN Santobono Pausilipon dal P.O. S.S. Annunziata): (Totale ore di servizio settimanale 40)

Servizi	Unità dedicate	Orario di servizio Lunedì-Venerdì
Sportello con postazione dedicata Front Office	1	08:00 - 13:00
Sportello con postazione dedicata Back Office	1	10:00 - 13:00

Contact/Call center:

Servizi	Orario di attività Lunedì-Venerdì	Orario di attività Sabato
Contact/ Call center	08:00 – 18:00	08:00 – 12:00

Con riferimento al *Call Center*, dovrà essere garantito un adeguato numero di postazioni nelle fasce orarie indicate, anche in considerazione del maggiore/minore traffico telefonico, in modo da consentire la risposta immediata o minimi tempi di attesa (non superiori a 5 minuti). Dovrà inoltre essere garantita la risposta automatica, sette giorni su sette inclusi tutti i festivi, negli orari nei quali non è attivo il call center.

SERVIZI DI SUPPORTO INFORMATICO - (Totale ore di servizi 151)

sede	Postazioni
Farmacie	1 unità dedicata per l'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi presso ciascuna delle due Farmacie (Santobono e Pausilipon) per un monte ore complessivo di (46 ORE SETTIMANALI)
Direzione Amministrativa	Almeno tre unità dedicate all'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi presso la direzione amministrativa da assegnare secondo le esigenze indicate dal Direttore Amministrativo (80 ORE SETTIMANALI)
Amministrazione	1 unità dedicata all'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi presso la U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi (25 ORE SETTIMANALI)

Tali orari e la loro distribuzione potranno essere soggetti a mutamenti in relazione alle esigenze di servizio e la ditta aggiudicataria si impegna ad aderire a tali eventuali mutamenti nell'ambito del monte ore offerto.

E' comunque facoltà del concorrente specificare, già in sede di formulazione dell'offerta tecnica, le modalità di espletamento del servizio diverse da quelle minime richieste a pena di esclusione, motivando adeguatamente tale proposta, in termini di miglioramento della qualità del servizio e senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante.

Art. 4 – DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO

La durata complessiva dell'appalto è di **60** mesi, a partire dalla data di registrazione del contratto ovvero dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione da parte del Fornitore nelle more della stipula del contratto.

- L'importo posto a base di gara complessivo quinquennale di € **3.000.000,00** + iva di – di cui € **545.972,82** per costo annuo dipendenti (rif. tab. Min. del Lav. e delle Pol. Soc. – Terziario - Distribuzione e Servizi);
- Importo annuo a base di gara € **600.000,00** + iva;
- Importo mensile a base di gara € **50.000,00** + iva;
- Nell'offerta economica la Ditta dovrà altresì indicare l'importo orario corrispondente ad ogni singola tipologia di servizio (Front Office, Back Office, Call Center, Supporto Informatico).
N.B. Il costo orario dovrà essere corrispondente all'importo complessivo offerto (in altri termini, il costo orario di ciascuna tipologia di servizio moltiplicato per il numero di ore annue di ciascuna tipologia degli stessi dovrà corrispondere all'importo complessivo annuale indicato nell'offerta economica);
- Importo per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi interferenziali € **3.250,00**.

Il committente, con riferimento a tutte le attività e servizi in appalto, si riserva la facoltà – in riferimento a sopraggiunte necessità rappresentate dal Direttore Sanitario aziendale o dal Direttore Amministrativo d'implementazione/riduzione del servizio - di ampliare/ridurre l'importo del contratto nei limiti del venti per cento, sulla base del costo orario indicato in sede di formulazione dell'offerta economica.

Art. 5 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La ditta appaltatrice si obbliga all'espletamento del servizio senza interruzione. In nessun caso potrà, quindi, sospendere o interrompere il servizio. Per qualunque comportamento difforme a quanto precede, la ditta appaltatrice dovrà accollarsi i relativi oneri qualora l'Amministrazione dell'A.O. fosse costretta a provvedere direttamente al servizio.

La ditta aggiudicataria assume a proprio carico la responsabilità del buon funzionamento del servizio e si impegna a promuovere tutte le iniziative necessarie atte ad evitare l'interruzione dello stesso.

Art. 6 - REVISIONE DEI PREZZI

I prezzi risultanti dall'aggiudicazione rimarranno fissi ed invariati per tutta la durata del primo anno contrattuale. Detti corrispettivi potranno essere soggetti ad adeguamento ISTAT solo dal secondo anno.

La richiesta di adeguamento prezzi, debitamente motivata e corredata della necessaria documentazione (Bollettini Ufficiali ISTAT – indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati), dovrà essere rivolta all'Amministrazione mediante lettera raccomandata R.R. almeno tre mesi prima della scadenza del primo anno di contratto. Tale termine è stabilito a pena di decadenza, così come sono da

ritenere prive di effetto le richieste presentate senza la prescritta documentazione, come sopra individuata. Tale procedura di adeguamento verrà applicata così come previsto dall'art. 106 comma 1 del D.Lgs. 50/2016. L'adeguamento decorre dall'inizio dell'anno contrattuale successivo alla presentazione della richiesta.

Resta inteso che la contabilizzazione da parte della ditta degli avvenuti aumenti, potrà essere effettuata solo dopo le opportune verifiche e la conseguente approvazione da parte dell'Amministrazione.

Le disposizioni del presente articolo escludono l'applicabilità dell'art. 1664 del Codice Civile, nonché ogni altra norma in materia di revisione prezzi.

Art. 7 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Non è consentita la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 8 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

La Ditta assume a proprio carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nel servizio ed ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente da detto personale alle persone ed alle cose, sia nei riguardi dell'Ente Appaltante, che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite.

Sono inoltre a carico della Ditta aggiudicataria tutti i rischi di ogni genere per perdite, furti, incendi, danni, atti vandalici relativamente a tutti gli strumenti, attrezzature e materiali utilizzati per l'esecuzione dei servizi offerti, a decorrere dalla data di stipula del contratto e per tutta la durata contrattuale.

A tal fine la Ditta aggiudicataria si obbliga a stipulare apposita polizza di **RESPONSABILITÀ CIVILE** con vincolo a favore dell'Ente Appaltante, per l'intera durata del contratto. con massimale non inferiore a:

⇒ Euro **2.582.284,00** per sinistro;

⇒ Euro **2.582.284,00** per danno a persona;

⇒ Euro **2.582.284,00** per danno ad animali od a cose.

Art. 9 - ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Graveranno sull'appaltatore gli oneri retributivi, fiscali, previdenziali, assicurativi ed assistenziali relativi al personale impiegato ivi incluse le spese di eventuali trasferte.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta ad affidare a propri delegati il mandato di dirigere, coordinare e controllare il personale addetto ai diversi servizi, al fine della puntuale esecuzione degli stessi secondo le modalità convenute, nonché di provvedere a tutto quanto occorrente per l'espletamento dei servizi e dei conseguenti adempimenti contrattuali.

- Tali persone, delle quali la ditta aggiudicataria avrà cura di comunicare le generalità, dovranno essere in ogni momento a disposizione del Referente individuato dalla Direzione Sanitaria.
- Le osservazioni ed i richiami ai predetti coordinatori, in ordine alla non corretta esecuzione dei servizi, si intenderanno rivolti alla ditta aggiudicataria;
- La ditta è tenuta alla rilevazione elettronica delle presenze del personale impiegato e alla trasmissione mensile dei tabulati al Direttore Esecuzione Contratto (DEC).

ART. 10 - PERSONALE – COMUNICAZIONI

Tutto il personale impiegato nel servizio dovrà essere dotato di adeguata competenza e preparazione in rapporto alle mansioni ed ai servizi svolti e sarà sottoposto ad apposita formazione a cura dell'aggiudicatario vertente sulle materie oggetto del servizio.

L'appaltatore dovrà impiegare personale di sicura moralità, in possesso, altresì, del requisito di idoneità sanitaria. La Ditta aggiudicataria dovrà produrre entro **20** giorni dalla comunicazione di aggiudicazione un elenco dal quale risultino:

- Generalità, luogo e data di nascita, residenza e qualifica del personale impiegato;
- Generalità, luogo e data di nascita, residenza, qualifica e recapito telefonico dei responsabili dell'esecuzione del servizio;
- Delega conferita ai soggetti responsabili;
- Attestato di idoneità tecnica e professionale dei dipendenti;
- Certificato penale e carichi pendenti del personale e dei responsabili addetti al servizio;
- Generalità e qualifica del personale autorizzato a svolgere servizio di cassa.

L'inserimento di nuovo personale o la sostituzione di quello già impiegato dovrà essere comunicato immediatamente alla Direzione Sanitaria, fornendo contestualmente i dati di cui sopra.

L'appaltatore procederà – previa istanza dell'amministrazione - alla sostituzione del personale che abbia contravvenuto ai doveri riportati nell'articolo successivo.

Tutto il personale adibito ai servizi dati in appalto lavorerà alle dirette dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità, anche organizzativa, dell'Impresa appaltatrice, unica responsabile nei confronti del proprio personale dipendente dell'osservanza delle disposizioni di cui agli artt. 2114 e seguenti c.c. e di ogni altra disposizione di legge, regolamento, contratto collettivo di categoria in materia di trattamento economico e normativo (rispettando in particolare i minimi salariali previsti dalla contrattazione collettiva), obblighi previdenziali, assicurativi, di sicurezza e, più in generale, in materia di disciplina del rapporto di lavoro.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda ed il personale addetto all'espletamento del servizio in parola.

Art. 11 - OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELL'IMPRESA

L'Impresa e per essa i suoi operatori devono uniformarsi a tutte le norme di carattere generale emanate dall'Azienda per il proprio personale e rese ufficialmente note mediante comunicazioni scritte o circolari. Essi devono conformare la propria condotta al dovere di contribuire alla gestione della cosa pubblica con impegno e responsabilità, assicurando il rispetto della legge e dell'interesse pubblico. In tale specifico contesto, dovendo garantire la migliore qualità del servizio, l'operatore deve in particolare:

- avere un comportamento irreprensibile ed adeguato ad un ambiente ospedaliero dedicato a pazienti pediatrici;
- indossare il tesserino di riconoscimento;
- svolgere il servizio nei luoghi assegnati e negli orari prestabiliti: non sono ammesse variazioni dell'orario di lavoro se non preventivamente concordate;
- evitare nell'espletamento del proprio servizio di costituire intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del personale della Azienda;
- rispettare gli ordini di servizio;
- non introdurre o consentire l'accesso agli ambienti a persone estranee al servizio;
- uniformarsi alle direttive impartite dalle direzioni mediche di presidio.

Art. 12 - DOVERE DI RISERVATEZZA

La Ditta appaltatrice garantisce che impartirà ordini al proprio personale ed attiverà i dovuti controlli al fine di garantire il rispetto dell'art.622 c.p. in ordine alla segretezza delle informazioni di cui il personale può venire a conoscenza in dipendenza della propria occupazione nonché in ordine al rispetto delle norme di tutela della privacy.

L'Azienda si riserva il diritto di chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori dell'Impresa che durante il lavoro si intrattengano con i degenti o forniscano agli stessi pareri, impressioni o notizie sull'organizzazione, su medici, su altro personale della Azienda, su trattamenti diagnostici-curativi o quant'altro rientri nella tutela disposta dalla norme richiamate al primo comma.

L'impresa si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

Art. 13 - SICUREZZA SUL LAVORO

Conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08, si rinvia all'allegato Documento Unico di valutazione del rischio da interferenza.

L'Impresa risponde nei confronti del proprio personale dell'applicazione di tutte le norme vigenti in materia di protezione e prevenzione per la sicurezza sul lavoro.

Art. 14 - ASTENSIONE DEL LAVORO DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE

In caso di astensione dal lavoro del personale, l'appaltatore dovrà comunque garantire il servizio. Poiché i servizi contemplati sono di pubblica utilità, l'appaltatore per nessuna ragione è autorizzato a non eseguirli.

Art. 15 - ATTIVITÀ DI CONTROLLO

I controlli saranno curati da apposito personale selezionato dall'Azienda e saranno rivolti a garantire:

- ⇒ continuità del servizio;
- ⇒ qualità del servizio prestato;
- ⇒ certezza di aggiornamento continuo e tempestivo alle normative vigenti;
- ⇒ possibilità per il personale dell'Azienda, debitamente autorizzato, di accedere a qualsiasi livello di informazione disponibile presso gli archivi informatici.

Art. 16 - ONERI A CARICO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA

Saranno a carico dell'A.O. il corrispettivo mensile pattuito e la relativa quota IVA. L'Azienda metterà inoltre a disposizione dell'appaltatore, in apposite unità immobiliari nella sua disponibilità, gli spazi per la gestione dell'area CUP e ALPI e per la collocazione del personale adibito alle attività di Front-Office e di Call Center (qualora non allestito all'esterno).

L'appaltatore dovrà consentire ai funzionari dell'Azienda, all'uopo incaricati, di accedere in ogni momento ai suddetti locali allo scopo di controllare, alla presenza dell'incaricato, sia lo svolgersi dell'attività sia il rispetto continuo delle specifiche di affidamento concordate.

Art. 17 - PERIODO DI PROVA

Il Servizio dovrà essere reso a regime dopo un periodo propedeutico necessario all'attivazione del progetto di durata non superiore a **2 (due)** mesi. Trascorso tale periodo, per i primi successivi **6 (sei)** mesi l'appalto si intenderà conferito a titolo di prova al fine di consentire all'Azienda una valutazione ampia e complessiva del servizio reso.

Durante tale periodo l'Azienda potrà, a seguito di inadempienze, od anche di mera inidoneità del servizio recedere in qualsiasi momento dal contratto dietro preavviso di almeno **30 (trenta)** giorni. In tale eventualità alla ditta spetterà il corrispettivo del lavoro già eseguito, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo.

- In caso di recesso dal contratto per inadempienza, l'Azienda addebiterà alla ditta inadempiente le eventuali maggiori spese anche rivalendosi sui pagamenti non ancora effettuati. Verrà inoltre addebitato l'eventuale maggiore prezzo pagato con la stipula di un nuovo contratto rispetto a quello convenuto.

- Le eventuali maggiori spese si intendono comunque compensate a concorrenza di tutti di crediti vantati dalla ditta.

Art. 18 - PENALITÀ

In caso di inadempienza e/o irregolarità nello svolgimento dei servizi indicati e/o ritardi od omessi adempimenti nella trasmissione dei flussi informatici, che comportino l'applicazione di sanzioni e/o di violazioni delle norme del capitolato o del contratto (anche se imputabile esclusivamente alla condotta in servizio del personale), previa formale contestazione alla ditta appaltatrice, l'Amministrazione applicherà una penale compresa tra il **2%** ed il **50%** del canone mensile, a seconda della gravità dell'infrazione e fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

In tali ipotesi, il Direttore dell'esecuzione del Contratto provvederà alla contestazione dell'inadempimento sulla base della seguente procedura:

1. Le irregolarità riscontrate dovranno risultare preferibilmente da verbale redatto in contraddittorio tra l'AORN e l'esecutore, nel quale siano specificamente indicate le irregolarità o inadempienze riscontrate, come sopra individuate;
2. Sulla base del predetto verbale, il Direttore dell'esecuzione del contratto entro dieci giorni dalla fine del mese di riferimento provvederà a contestare l'inadempimento all'esecutore, assegnando il termine perentorio di sette giorni per l'acquisizione di eventuali controdeduzioni e prospettando l'applicazione delle penali e/o delle ulteriori eventuali sanzioni di cui al presente capitolato speciale. La predetta comunicazione verrà inviata per conoscenza alla U.O.C. Economico Finanziaria ed alla U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi;
3. Decorso il termine di cui sopra ed acquisite le controdeduzioni, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ne darà comunicazione alla U.O.C. Acquisizione beni e servizi e per conoscenza alla U.O.C. Economico Finanziaria, unitamente alle proprie valutazioni;
4. La U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi, alla luce delle valutazioni del Direttore dell'Esecuzione, procederà all'applicazione della penale o delle altre misure sanzionatorie previste dal contratto, dandone contestuale comunicazione al Direttore dell'Esecuzione ed alla U.O.C. Economico Finanziaria;
5. La U.O.C. Economico Finanziaria provvederà ad escutere l'importo della penale alla cauzione definitiva.

Il pagamento delle penali deve essere espressamente garantito dalla cauzione definitiva.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'A.O. di chiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Qualora le inadempienze e le irregolarità di cui sopra dovessero persistere e, in ogni caso, qualora superino il numero di **10** contestazioni entro un anno dalla prima, l'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere la

risoluzione del contratto per inadempimento con conseguente incameramento della cauzione definitiva, salvo e riservato ogni ulteriore provvedimento sanzionatorio ed azione risarcitoria.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione, l'Impresa dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima, nel termine massimo di **5 (cinque)** giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'impresa le penali sopra indicate.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'impresa a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione od delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Impresa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Ai fini della misurazione degli standard del servizio reso, verranno introdotti indicatori (che incideranno anche sulla valutazione della regolarità del servizio) relativi sia alla componente funzionale del software applicativo, sia al supporto all'utente e alla conduzione del sistema informatico, sia ai servizi gestionali come indicati nel presente capitolato speciale.

ART. 19- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Impresa riconosce fin d'ora il diritto della Committente, oltre a quanto previsto dall'art. **108** del D.Lgs **50/2016** e dagli artt. **1433, 1671, 1672** del Codice Civile, di risolvere "ipso iure" il contratto, ai sensi dell'art. **1436** del Codice Civile, mediante diffida da notificarsi a mezzo di lettera A.R. o PEC, nelle seguenti fattispecie:

- a) in caso di accertamento da parte della Committente di false dichiarazioni rese in sede di gara;
- b) in caso di apertura di una procedura di concordato preventivo, di fallimento, in caso di stato di moratoria con conseguenti procedure derivanti da insolvenza (sequestro e/o pignoramento) a carico dell'Impresa;
- c) in caso di subappalto al di fuori delle ipotesi di legge o cessione del contratto;
- d) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e nelle condizioni contrattuali;
- e) in caso di inosservanza degli obblighi contrattuali, a cui non sia stato posto immediato rimedio, pur in seguito a segnalazione e diffida formale della Committente;
- f) in caso di ripetuta applicazione di penalità;
- g) in caso di impiego di personale non corrispondente per quantità e qualifica a quanto previsto dal presente Capitolato e/o dall'offerta;
- h) in caso di mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro ed integrativi locali relativi al personale dipendente dell'Impresa;
- i) in caso di mancato versamento dei contributi obbligatori relativi alle assicurazioni per infortuni sul lavoro e malattie professionali del personale dipendente;
- j) in caso di interruzione del servizio;
- k) per i consorzi, in caso di affidamento di parte o tutta l'attività oggetto del servizio disciplinato dal presente Capitolato ad una consorziata diversa da quella dichiarata in sede di gara ovvero in caso di affidamento dell'attività ad una consorziata prevista ma che agisca in forma diversa da quella espressa in offerta;
- l) per i raggruppamenti d'impresa, in caso di violazione delle quote fissate in sede di gara in ordine alle attività da svolgere da parte di ciascuna associata;
- m) in tutti i casi espressamente previsti dal presente Capitolato o di reiterata violazione degli obblighi previsti nel contratto.
- n) In caso di affidamento del medesimo servizio da parte della Centrale Regionale di Committenza.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile all'Impresa, la Committente potrà procedere all'incameramento della cauzione definitiva, e salva ogni altra azione che la Committente ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'esecuzione del servizio verrà assicurata in prima istanza ricorrendo all'interpello delle imprese che in sede di gara sono risultate sino alla quinta in graduatoria. L'affidamento avviene alle medesime condizioni economiche già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

Nelle more di affidamento del servizio a nuova impresa la Committente provvederà con il metodo più celere onde assicurare il servizio. L'affidamento a terzi verrà notificato all'Impresa inadempiente nelle forme prescritte.

La Committente si riserva la facoltà di addebitare all'Impresa inadempiente le eventuali maggiori spese che si troverà a dover sostenere per il restante periodo contrattuale rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Art. 20 – RECESSO

Oltre a quanto previsto dalla Legge, l'Amministrazione, per quanto di proprio interesse, ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso nei casi di:

- a) giusta causa;
- b) reiterati inadempimenti dell'Impresa, anche se non gravi;

In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'Amministrazione che abbiano incidenza sulle prestazioni dei servizi, la stessa Amministrazione potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno **30 (trenta)** giorni solari, da comunicarsi all'Impresa.

In tali casi, l'Impresa ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro l'Impresa un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto;

In ogni caso di recesso l'Impresa si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore dell'Amministrazione fino al nuovo affidamento.

ART. 21- MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'appaltatore dovrà produrre fattura da emettere entro il periodo massimo di 30 giorni dalla scadenza di ogni mese solo previa ricezione del benestare alla fatturazione a mezzo mail/pec da parte dell'Azienda La fattura deve pervenire tassativamente attraverso il sistema di interscambio e contenere obbligatoriamente il codice univoco aziendale **ABK572** ed il numero dell'ordine informatico aziendale. Il benestare alla fatturazione sarà trasmesso all'appaltatore nel termine massimo di trenta giorni e previo rilascio, da parte del Direttore di Esecuzione del contratto del certificato di regolare esecuzione del servizio. Qualora sussistano contestazioni il benestare alla fatturazione contiene l'importo parziale ammesso al pagamento e da indicare in fattura.

Art. 22 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il concorrente si impegna a rispettare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 comma 8 Legge **13 agosto 2010 n. 136**, come sostituito dall'art. 7 comma 7 della Legge n. **217 del 17.12.2010**. Ai sensi dell'art. 7 comma 9 bis della summenzionata Legge n. **217/2010**, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 23- CLAUSOLA MANTENIMENTO DEI LIVELLI OCCUPAZIONALI

La Ditta aggiudicataria s'impegna, laddove sussistano le condizioni, con particolare riguardo ai contratti ad alta intensità di manodopera, a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, attraverso l'utilizzo in via prioritaria degli stessi operatori delle precedenti ditte affidatarie impegnate da diversi anni nei servizi di che trattasi, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e dei vincoli contrattuali per

il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della Ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Art. 24 - FORO COMPETENTE

Il Foro di Napoli sarà competente a dirimere le controversie insorte in ordine all'esecuzione del contratto, indipendentemente da eventuali clausole inserite su corrispondenza o su documenti contabili dell'appaltatore.

Art. 25 - RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dal disciplinare di gara si rinvia al Codice Civile ed alle leggi e disposizioni emanate dallo Stato e dalla Regione Campania. Ai sensi degli artt.1341 e 1342 c.c., la Ditta dichiara di accettare espressamente gli artt. 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25 del presente capitolato.

**PER ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA ED INTEGRALE DEL PRESENTE CAPITOLATO
COMPOSTO DA N. 25 ARTICOLI E N.13 PAGINE DATILOSCRITTE.**

La ditta _____ Firma _____