

AZIENDA OSPEDALIERA "SAN PIO"

VIA DELL'ANGELO N.1

82100 BENEVENTO

***CONTRATTO D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
PRENOTAZIONI DELLE PRESTAZIONI SANITARIE E CASSA (CUP, ALPI, CALL
CENTER) PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERA "SAN PIO"***

REPUBBLICA ITALIANA

L'anno _____, il giorno ____ del mese di _____, in Benevento presso la sede amministrativa dell'Azienda Ospedaliera "San Pio" di Benevento, già "G. Rummo", davanti a me dott. _____, nato a _____ il _____, Direttore U.O.C. Affari Generali e Legali dell'Azienda Ospedaliera, nonchè Ufficiale Rogante dell'Azienda, designato con delibera n. _____ del _____ che ne ho accertato l'identità e la capacità giuridica sono presenti:

il dott. _____ nato a _____ (____) il _____, in qualità di Legale Rappresentante della Società _____ (C.F. e P.I. _____), documento di riconoscimento _____ n. _____ rilasciato da _____ il _____ – documenti che si allegano agli atti d'ufficio -, avente sede legale in via _____ – _____, iscritta alla Camera di Commercio, industria, artigianato ed agricoltura di _____ con il numero di Repertorio Economico Amministrativo _____, nel contesto del presente atto indicato come "Società", il quale interviene, agisce e stipula esclusivamente nel nome, per conto e nell'interesse della Società stessa potendo, in virtù della sua carica, legalmente impegnare la medesima con la sua firma – come da Certificato ANAC Registro Imprese di iscrizione della Società alla CCIIA di

_____ pervenuto all'U.O.C. Provveditorato ed Economato -

E

l'Azienda Ospedaliera "San Pio" di Benevento, già "G. Rummo" sita in via _____ (P.I e C.F. _____), indicata più brevemente in seguito come "Azienda" rappresentata dal _____, nato/a a _____ il giorno _____, in qualità di delegato/a del legale rappresentante giusta delibera di delega n. _____ del _____ domiciliato/a, per la carica, presso la sede dell'Azienda stessa; per l'affidamento del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (CUP, CASSA, CALL CENTER) presso l'A.O. "San Pio"

PREMESSO CHE

- Il presente contratto trae causa dalla deliberazione n. _____ del _____ dell'Azienda con cui è stato aggiudicato alla Società per la durata di n.36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso o da altra data ivi indicata, l'affidamento del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (CUP, ALPI, CALL CENTER) presso l'A.O. "San Pio" – CIG n. _____ – e dagli atti e documenti tecnico amministrativi nel presente contratto richiamati, che formano parte integrante e sostanziale del contratto stesso, anche se al medesimo materialmente non allegati, documenti tutti che le parti dichiarano, comunque, di ben conoscere, e per quanto occorre, accettare senza eccezione o riserva alcuna.

- Per la Società è stata inoltrata dall'U.O.C. Provveditorato ed Economato richiesta di informazione antimafia ex art. 91 del D.Lgs. 159/2011 in data _____ alla BDNA (Banca Dati Nazionale Antimafia) prot. n. _____, a seguito della quale è pervenuta / non è pervenuta alcuna comunicazione in merito. Tuttavia, ai sensi dell'art.92 del D.Lgs. n.159/2011. trascorsi trenta giorni dal ricevimento della richiesta di informazione antimafia da parte della Prefettura competente. la stazione appaltante può procedere ugualmente alla stipula del contratto anche in assenza della stessa informazione, purché sotto condizione risolutiva e, in

caso di informazione interdittiva, ha l'obbligo di recedere dal contratto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite ed il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite.

- È stata prodotta dichiarazione in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari acquisita agli atti dell'U.O.C. Provveditorato ed Economato. Il mancato utilizzo del bonifico bancario ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

- Il capitolato speciale d'appalto, il disciplinare di gara, gli eventuali chiarimenti, ancorchè non materialmente allegati, formano parte integrante e sostanziale del presente atto.

- La Società, al fine dell'applicazione dell'art. 53 comma 16 ter D.Lgs. 165/01, introdotto dalla legge 190/2012(attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro pantouflage), dichiara di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non avere attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Azienda nei loro confronti, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

- Risulta agli atti il Certificato ANAC Registro Imprese di iscrizione della Società alla CCIAA di _____;

- È stata verificata la regolarità contributiva previa acquisizione del DURC della Società richiesto all'INPS in data _____ e con scadenza il _____;

Detti componenti della cui identità personale e poteri io Ufficiale Rogante sono certo, senza la presenza dei testimoni, per espressa rinuncia fattane dagli stessi, convengono e stipulano quanto segue:

ART.1 OGGETTO

Il presente contratto disciplina l'affidamento del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (CUP, ALPI, CALL CENTER) dell'Azienda.

L'Azienda affida alla Società la gestione totale del Centro Unico Prenotazioni Aziendali (CUP)

- CASSA e del servizio ALPI ai fini della prenotazione e dell'incasso, siti presso la stessa Azienda e presso il P.O. "S Alfonso Maria De' Liguori" e del servizio di CALL-CENTER, utilizzando il sistema software centralizzato fornito dalla Regione Campania. Il servizio richiesto dovrà essere organizzato in modo da consentire la piena visibilità di tutte le agende di prenotazione dell'attività istituzionale, e di quella libero professionale, così come ristrutturate e riorganizzate secondo le linee di indirizzo esposte al punto D del DCA n.34/2017.

Per quanto non specificato nel presente contratto, si rimanda all'offerta tecnica ed all'offerta economica della Società, che, ancorchè non materialmente allegati, formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) per l'Azienda è _____

Il Responsabile unico del procedimento (RUP) è _____

ART. 2 DURATA E RINNOVO

Il contratto avrà la durata di n.36 (trentasei) mesi a decorrere dal _____.

Lo stesso contratto non è tacitamente rinnovabile. Si precisa che, come risulta dalla nota prot. SRA-0020303-2020 del 05.11.2020, l'Azienda è stata espressamente autorizzata dalla So.Re.Sa. S.p.A. (Società Regionale per la Sanità) ad espletare direttamente la procedura di gara, in virtù di richiesta avvenuta con nota prot. n.21844 del 19.10.2020, per la predetta durata contrattuale di n.36 (trentasei) mesi, con la previsione di apposita clausola risolutiva espressa, che nel presente contratto si prevede senza alcun onere per l'Azienda e su semplice comunicazione, del relativo contratto di affidamento, per il caso in cui la stessa So.Re.Sa proceda ad aggiudicare gare centralizzate relative alla fornitura del medesimo servizio.

La Società sarà tenuta a prestare il servizio in regime di proroga tecnica, alle medesime condizioni economiche e modalità pattuite, per i 6 (sei) mesi successivi alla scadenza del contratto, su semplice richiesta dell'Azienda, qualora nel termine ordinario di scadenza del contratto non sia possibile stipulare nuovo contratto di appalto.

ART. 3 - NORME REGOLATRICI

L'appalto dovrà essere espletato in osservanza:

- delle prescrizioni contenute nel bando, nel capitolato speciale di appalto, nel disciplinare di gara, negli eventuali relativi chiarimenti, nonché dell'offerta economica ed offerta tecnica presentata dalla Società, agli atti dell'U.O.C. Provveditorato ed Economato dell'Azienda, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se non tutti materialmente allegati;
- delle prescrizioni contenute nel presente contratto di appalto;
- dalle vigenti disposizioni di legge e di regolamento sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato;
- dalla Direttiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26/02/2014 sull'aggiudicamento dei contratti di concessione;
- dalla Direttiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26/02/2014 sugli appalti pubblici che abroga la direttiva 2004/18/CE;
- dal Dlgs 18/04/2016 n. 50 concernente il Codice dei contratti pubblici e s.m.i., in attuazione delle direttive 2014/23/UE e 2014/24/UE;
- dai RR.DD. n. 2440 del 18/11/1923 e n. 827 del 23/05/1924 per quanto non modificati o abrogati dal codice dei contratti;
- dal D.p.R. 28/12/2000 n. 445 concernente il "Testo Unico delle Disposizioni Legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- dalla Legge del 12/03/1999 n.68 disciplinante le "Norme per il Diritto al Lavoro dei Disabili" e ss.mm.ii.;
- dalla Legge 06/09/2011 n. 159 e s.m.i. e dal Dlgs. 08/08/1994 n.490 (normativa antimafia);
- dal Codice Civile e dalle altre disposizioni inerenti alla materia contrattuale ed alla normativa in materia di pubbliche forniture per quanto non regolato e previsto dalle precedenti fonti

normative.

La Società è in ogni caso obbligata a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera. Si richiamano il codice di comportamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62, art. 2 co. 3 ed il codice di comportamento aziendale e sue eventuali modifiche ed aggiornamenti da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente contratto ancorchè non materialmente allegati, che la Società dichiara di osservare e rispettare.

ART. 4 - CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere espletato in conformità alle disposizioni contenute nel presente contratto, nel capitolato speciale d'appalto, nel disciplinare, negli eventuali relativi chiarimenti nell'offerta economica e tecnica presentate dalla Società ed alla vigente normativa in materia.

ART. 5 - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio CUP-Cassa ed ALPI dell'A.O. verrà espletato dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 20,00 ed il sabato dalle ore 08,00 alle 12,00 secondo le seguenti modalità:

per la gestione Front Office CUP dal Lunedì al Venerdì

- N. 6 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 08,00 alle ore 12,00
- N. 4 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 12.00 alle ore 18.00
- N. 2 sportelli per l'attività in ALPI, operativi dalle ore 18.00 alle ore 20.00

per la gestione Front Office CUP il Sabato ed i prefestivi (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto)

- N. 4 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 08,00 alle ore 12,00

per la gestione Front Office CUP del P.O. S Alfonso Maria de' Liguori dal Martedì al Venerdì

- N. 1 sportello polivalente, compresa l'attività ALPI, operativo dalle ore 08.30 alle ore 13.30
- N.1 sportello polivalente, compresa l'attività ALPI, operativo il Giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00

per la gestione Back Office CUP dal Lunedì al Venerdì presso A.O. San Pio e P.O. S Alfonso Maria de' Liguori

- Minimo n.1 persona dalle ore 08,00 alle ore 17,00, con incremento (doppio) nelle ore del mattino

Durante la citata operatività la Società garantirà un servizio all'utenza la cui valutazione di efficienza ed efficacia sarà valutata con un tempo massimo di esecuzione della prenotazione pari a n.5 minuti. La Società dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile nel rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione, così come indicato nell'offerta tecnica

Tra le attività che dovranno essere espletate dal servizio di back office, sono ricomprese le attività di produzione di report e statistiche, utilizzando il sistema di reportistica previsto nel software di gestione CUP, nonché effettuando le post-elaborazioni che dovessero rendersi necessarie per soddisfare urgenti richieste da parte della direzione aziendale, della Regione e del Ministero, utilizzando strumenti di produttività individuali.

Nel servizio rientra, ed è, quindi, a carico della Società, anche la custodia, il prelievo ed il trasporto dei valori incassati dagli sportelli del Presidio G. Rummo e del Presidio Sant'Alfonso Maria de'Liguori presso il Tesoriere Aziendale. che sarà effettuato dal lunedì al venerdì per il Presidio G. Rummo, ed un giorno a settimana per il Presidio Sant'Alfonso Maria de' Liguori.

ART. 6 - CALL CENTER

Il servizio CALL-CENTER garantirà il servizio di prenotazione delle prestazioni CUP ed ALPI (con una linea dedicata senza tempi di attesa per l'ALPI), di informazione generalista ed il servizio di richiamata all'utenza ed ai medici, secondo le indicazioni impartite dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e dal DEC del contratto, che si possono verificare per vari motivi.

Il tempo di attesa massimo per ogni singola chiamata non dovrà essere superiore ai 5 minuti.

La Società dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile nel rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione, così come indicato in dettaglio nell'offerta tecnica. Il mancato rispetto di tale requisito qualitativo sarà sanzionato con l'applicazione di una specifica sanzione pecuniaria pari ad € 250,00 a valersi su ogni chiamata il cui tempo di attesa sia risultato superiore ai 5 minuti per qualsiasi motivo.

Il servizio CALL-CENTER dovrà svolgere anche le seguenti attività:

- richiamata all'utenza in caso di spostamento delle agende sia in regime Istituzionale che in ALPI;
-
- chiamata ai medici che effettuano prestazioni in regime ALPI per la conferma degli appuntamenti;
-
- richiamata all'utenza per conferma degli appuntamenti prenotati (re-call con piattaforma RIM) utilizzando quindi, tutti gli strumenti previsti dal DCA N. 52/2019 e dal Piano Aziendale Liste di Attesa n° 259 del 26/11/2019;
- fornire mensilmente, su supporto informatico, i dati analitici ed i report su tutta l'attività di prenotazione telefonica, il numero totale di chiamate, il numero di chiamate evase, il numero di chiamate perse, i richiami eseguiti, ecc.;

- garantire il servizio senza alcuna interruzione e/o sospensione;
- evitare di effettuare errori di prenotazione, al fine di non incorrere nelle penali di cui all'art. 14 del Capitolato d'oneri, oltre all'obbligo di risarcire i danni.

Il servizio deve essere svolto, preferibilmente, presso i locali della A.O.. Ogni onere relativo a locali, linee dati ed apparecchiature informatiche, linee ed apparecchiature telefoniche, linee e forniture elettriche, mobili e materiale di consumo sarà a carico della Società per tutta la durata contrattuale.

Il servizio deve essere svolto, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 18,00 ed il Sabato ed i prefestivi (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto) dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

Il servizio, su richiesta, deve rilasciare stampa di tutte le operazioni effettuate e registrazione cartacea di tutte le informazioni rilasciate al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC contratto.

ART. 7 - ALPI

La Società assicurerà, altresì, il servizio dedicato all'attività ALPI, attraverso sportelli di front office polivalenti operativi come descritto all'articolo 5.

La Società assicurerà le prenotazioni, la riscossione degli incassi ed il loro riparto secondo quanto previsto nel Regolamento aziendale di questa Azienda per i successivi adempimenti presso il Tesoriere dell'Azienda medesima.

La Società fornirà supporto a tutte le attività ALPI, ovvero:

- Gestione delle Agende di Prenotazione dei medici informatizzate e separate per primi accessi e controlli;
- Servizio di Recall per tutte le prenotazioni in regime ALPI;
- Pagamenti per le prestazioni ALPI eseguiti sempre e solo in modo tracciabile e

trasparente; i pagamenti devono essere effettuati dall'utente prima dell'erogazione della prestazione richiesta presso lo sportello CUP, tramite versamento su Bollettino di C/C Postale, tramite bonifico bancario, tramite POS e, in ciascun caso, gestiti dalla Ditta aggiudicataria; in nessun caso la riscossione degli onorari potrà essere effettuata direttamente dal Dirigente Sanitario.

- Rendicontazione delle attività intramurarie realizzate per singolo professionista, per singola equipe, per singola prestazione, per singola branca di attività, per singolo presidio/distretto erogante, per singolo arco temporale anche relativamente a convenzioni, CTP e qualunque attività libero-professionale;
- Le prenotazioni devono poter essere effettuate presso gli sportelli CUP, telefonicamente, on line.

ART. 8 – SISTEMA SOFTWARE DA UTILIZZARE PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

I servizi CUP-Cassa ed ALPI dell'A.O. dovranno essere espletati utilizzando il sistema software fornito dalla Regione Campania.

Per quanto riguarda il CALL-CENTER sarà a carico della Società fornire eventuali adempimenti relativi ai collegamenti telefonici ed Internet, Hardware e tutto l'occorrente per lo svolgimento dell'attività.

Per tutte le componenti Hardware e Software che la Società intende fornire, la stessa, dovrà indicare le specifiche soluzioni che intende realizzare per garantire la regolare continuità del servizio anche in caso di rottura del sistema o in caso di qualsiasi altro evento che possa compromettere la regolare esecuzione del servizio; inoltre, vanno descritte le modalità di assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria relative alle apparecchiature a disposizione per la regolare esecuzione del servizio.

Sono altresì a carico della Società eventuali aggiornamenti Hardware dalla stessa forniti, che si renderanno necessari per l'evoluzione tecnologica durante il periodo di validità contrattuale indispensabili per garantire continuità di servizio con prestazioni performanti.

ART. 9 – REFERENTI, CRITERI E PARAMETRI DI INTERAZIONE NEI
RAPPORTI TRA SOCIETA E AZIENDA

Il referente interno della Società, di seguito Rappresentante della Società, che si relazionerà quotidianamente con il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto, è il Sig _____ (recapiti _____). Il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o il DEC del contratto (per le attività relative al contratto) comunicherà al predetto Rappresentante della Società tutte le operazioni di back office (creazione nuove agende, modifiche, sospensioni temporali, erogazione liste di attesa Regione Campania, sia per singolo ambulatorio che per prestazioni).

Tutte le comunicazioni dovranno avvenire tempestivamente anche oralmente ma sempre confortate da scrittura elettronica al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto (ognuno per quanto di competenza), a cui andrà notificato l'indirizzo ufficiale di posta elettronica del Rappresentante della Società.

Il Rappresentante della Società dovrà disporre dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio di cui al presente contratto. Il Rappresentante della Società è il referente a cui tutti gli operatori della Società fanno riferimento per primo, in relazione a problematiche relative allo svolgersi del proprio lavoro, per questioni di particolare urgenza e gravità. Pertanto, il Rappresentante della Ditta o un suo delegato devono essere immediatamente reperibili.

Le contestazioni di inadempienze, fatte in contraddittorio con il Rappresentante della Società si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.

Il Responsabile del Servizio CUP e il DEC del contratto dovranno monitorare il lavoro svolto dai dipendenti della Società; i dipendenti della Società potranno rivolgere le opportune osservazioni sulle modalità operative con riserva di rivolgere eventuali contestazioni verbali o scritte al Responsabile designato della Società il quale avrà l'obbligo di presenziare alle contestazioni in contraddittorio.

ART. 10 – CONTROLLO AUTOCERTIFICAZIONE

La Società si fa carico della corretta compilazione formale del modulo di autocertificazione, da parte degli utenti, nei modi previsti dall'Azienda. Eventuali casi non disciplinati verranno immediatamente esaminati e risolti dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto, che provvederà anche ad eventuali controlli nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente (art.71 D.P.R. n.445/2000).

Eventuali rimborsi per mancata prestazione o per altre cause dovranno essere autorizzati con timbro e firma del Direttore della UOC interessata o, in sua assenza, del sostituto.

ART. 11 – VERIFICA PRESENZE E DIVISE

Al fine di rendere operative le verifiche, i controlli e la vigilanza, il personale della Società dovrà apporre firma di presenza in ingresso ed uscita con consegna al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto o utilizzando altro sistema elettronico di rilevazione delle presenze.

Il personale dovrà vestire in modo consono alla funzione di servizio pubblico, con abito uniforme per tutti di colore blu o nero, e rendere ben visibile il cartellino identificativo. Nel periodo 10-25 agosto, tenuto conto della diminuita operatività delle strutture ambulatoriali tutte, le presenze del personale della Società sono ridotte del 50%, così da consentire il godimento delle ferie.

L'assenza di un operatore, per qualsiasi causa, che determini la sospensione dell'attività di uno sportello CUP – Cassa – ALPI, verrà computato con una penale pari ad € 250,00 per ogni turno di assenza oppure di € 50,00 per ogni ora di assenza.

ART. 12 - LOCALI

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, l'Azienda, per il periodo di vigenza del contratto, metterà a disposizione della Società gli spazi attualmente in uso già adibiti allo scopo. Sono a carico della Società le attrezzature, gli arredi e tutto il materiale di consumo necessario al funzionamento del servizio.

In contraddittorio con i rappresentanti della Società, con i responsabili dell'Azienda, prima dell'inizio del servizio, è stato redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nei quali verrà erogato il servizio. Detto verbale è parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se non materialmente allegato.

ART. 13 – MATERIALE DI CANCELLERIA, DI CONSUMO, VOLUMI DI ATTIVITÀ E STRUMENTAZIONE

Il materiale di cancelleria (fogli per stampante, toner, etc.) per l'espletamento del servizio, sarà fornito dalla Società. La Società si doterà di un numero di PC e relative stampanti, sia di pagine che di etichette *barcode* e di lettori *barcode* di livello tecnico avanzato per l'espletamento del servizio, e della relativa manutenzione per ogni singola postazione di lavoro. I PC e le stampanti dovranno essere utilizzati per tutte le operazioni previste dal CUP (front office, back office, ALPI, CALL-CENTER). Gli stessi dovranno essere collegati a rete Internet ed Intranet dell'Azienda e CUP regionale a carico della Società. Per il collegamento di una postazione client al servizio CUP è sufficiente un PC Desktop di ultima generazione, con HW recente, sistema operativo Windows 10, scheda di rete LAN 1000Mbps e browser Internet.

La Società provvederà anche ad eventuali fotocopiatrici con relativo materiale di consumo, carta, carta per eliminacode e manutenzione. Inoltre, la Società provvederà alla strumentazione di supporto per la gestione delle operazioni del CUP ovvero Totem, gesticode e altro in tutte le postazioni del CUP.

L'Azienda provvederà a mettere a disposizione della Società i locali in cui espletare il servizio, dotati di tutti i servizi: luce, energia elettrica, riscaldamento, rete LAN, applicativi SW CUP, e telefoni. Ogni altro servizio o bene verrà fornito dalla Società.

ART. 14 – ORGANIZZAZIONE

Si precisa che, per quel che riguarda le caratteristiche organizzative del servizio, la Società dovrà attenersi alle puntuali indicazioni ed esigenze segnalate da ogni singola Struttura e senza variazioni del prezzo dovrà effettuare qualunque altro servizio, attività, prestazione affidata dalla Direzione dell'AO e/o dal DEC, sempre nell'ambito delle competenze del CUP in relazione alle attività che possono mutare nel tempo, fermi restando gli orari ed il numero degli sportelli previsti ed offerti.

ART. 15 – PERSONALE

La Società procede alla verifica dell'idoneità, anche linguistica parlata e scritta, dei lavoratori avviati alle specifiche mansioni cui devono essere preposti e ai successivi accertamenti sanitari previsti dalla legislazione vigente.

La Società dovrà assegnare ed impiegare personale professionalmente qualificato e in possesso dei necessari titoli di studio con le eventuali idoneità necessarie con adeguata e documentata esperienza nella conduzione di servizi uguali a quelli dell'oggetto di gara.

Le prestazioni saranno svolte dalla Società mediante operatori adeguatamente preparati. Il personale incaricato dovrà essere fisicamente idoneo all'espletamento del servizio. Dovrà,

inoltre, essere impiegato personale con età nei limiti previsti dalle leggi vigenti.

In ogni momento l'Azienda potrà richiedere l'accertamento del possesso dei requisiti previsti. In particolare, prima dell'entrata in esercizio del servizio, sarà facoltà dell'Azienda valutare il livello di formazione del personale proposto. Questa Azienda, qualora valutasse la formazione non soddisfacente, avrà facoltà di richiedere e ottenere dalla Società l'eventuale sostituzione del personale che non dovesse ritenere idoneo. Resta inteso che, per tutta la durata dell'appalto, qualora ci siano aggiornamenti al SW per la gestione dei servizi CUP (correttivi, evolutivi e normativi) sarà a carico della Società garantire la formazione del personale preposto. La formazione continua rappresenta uno dei principali fattori critici per il successo dell'intervento progettuale previsto. A partire da tale considerazione, il piano di formazione dovrà essere strutturato sulla base dell'importanza attribuita alla qualità del servizio attraverso lo sviluppo di programmi formativi e di addestramento che prevedranno una molteplicità di metodi operativi e relativi strumenti di erogazione.

Ai fini dell'introduzione e dell'avvio in esercizio del sistema, una simile impostazione consente di ottenere risultati assai preziosi:

- L'omogeneità e la coerenza dei contenuti formativi; Uno sviluppo modulare ed integrabile con eventuali altri programmi formativi;
- La caratteristica di ripetibilità, nei casi in cui si rendesse necessario, del percorso;
- Complessivamente, la massima qualità ottenibile, intesa come relazione tra il raggiungimento degli obiettivi di usabilità della formazione acquisita, l'impegno effettivamente profuso e le interrelazioni informative – informatiche nell'attività quotidiana sul posto di lavoro.

Il personale dovrà essere disponibile nei luoghi e nei periodi e negli orari stabiliti dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e dal DEC del contratto.

Nella conduzione delle attività il lavoratore è tenuto a conoscere e ad attenersi ai prontuari, ed alle procedure, linee guida, protocolli e modalità operative in uso nell'Azienda e ad utilizzare la modulistica in uso.

Per il personale extracomunitario oltre ai titoli riconosciuti come equipollenti, ed altre eventuali idoneità, è necessario copia del permesso di soggiorno o di validità temporanea attestante l'identità della persona rilasciato da questura italiana.

Sarà cura dell'Azienda, attraverso il fornitore del software di gestione del CUP in dotazione all'Azienda. e, dopo il passaggio al sistema centralizzato regionale, attraverso il fornitore del nuovo sistema software del CUP centralizzato regionale, erogare la necessaria formazione all'utilizzo del sistema software al personale della Società. Sarà cura della Società garantire che il personale addetto ai servizi partecipi con profitto alle sessioni formative.

ART. 16 – GESTIONE DIGITALIZZAZIONE DOCUMENTI, INDICIZZAZIONE IMPEGNATIVE E CONSULTAZIONI DOCUMENTI IN LINEA CUP REGIONALE

La Società deve farsi carico delle attività di digitalizzazione di tutti i documenti attinenti l'attività dello sportello e della indicizzazione delle impegnative relative alle visite specialistiche ambulatoriali.

ART.17 – GESTIONE CUP Informatizzato

La Società dovrà fornire all'Azienda un portale per la gestione informatizzata dei servizi CUP. Tutte le informazioni fruibili attraverso il portale dovranno essere costantemente aggiornate e sempre in linea con la realtà aziendale in merito agli orari per le visite ambulatoriali, i medici in servizio, i servizi offerti, i tempi di attesa, le modalità di pagamento e tutte le altre informazioni necessarie per la completa gestione dei servizi CUP. Il Responsabile del Servizio e il DEC del contratto effettueranno controlli periodici in merito al corretto aggiornamento dei dati consultabili on-line. Ogni inadempienza sarà tempestivamente comunicata alla Società e

ogni giorno di ritardo nell'aggiornamento dei dati sarà sanzionato con una sanzione pecuniaria pari ad € 200,00.

ART. 18 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Sarà responsabilità della Società assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l'integrità dei dati ai sensi della legge sulla privacy e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

La Società sarà inoltre nominata Responsabile del Trattamento dei Dati gestiti e dovrà farsi carico, per la parte di propria competenza, senza alcun onere aggiuntivo, agli adempimenti dell'Azienda previsti in base al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), collaborando con i competenti uffici dell'Azienda.

La Società, in quanto consegnataria, è comunque l'unica responsabile, sia civilmente che penalmente, della buona tenuta della documentazione in archivio e della corretta messa in sicurezza nel pieno rispetto delle regole tecniche previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

ART.19 – OBBLIGHI DELLA SOCIETA'

La Società interviene in via esclusiva nella fase di ricerca, selezione, formazione e inserimento dei lavoratori. In particolare sono compiti e responsabilità della Società:

- Garantire la continuità del servizio per tutto il periodo di contratto;
- Garantire la copertura dei turni previsti;
- Operare con il numero richiesto di collaboratori;
- Limitare i fenomeni di turn over tali da compromettere la continuità del servizio;
- Provvedere immediatamente alla sostituzione del lavoratore assente;
- Operare in stretta integrazione, collaborazione con il Responsabile del Servizio e con il

DEC del contratto;

- Dare immediata comunicazione al Responsabile del Servizio e al DEC del contratto di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio;
- Accettare la supervisione e la verifica delle attività svolte, nonché adottare tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del Servizio e dal DEC del contratto;

La Società dovrà, altresì:

- Versare i contributi previdenziali e assistenziali, IRPEF etc;
- Versare i contributi INAIL;
- Osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate;
- Qualora il personale impiegato sia extracomunitario, la Società deve fornire garanzia che tale personale sia in regola con le leggi sull'immigrazione;

La Società sarà ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni altro danno o molestia che gli stessi possono arrecare nell'esecuzione del servizio. In caso di accertata responsabilità, dopo apposita istruttoria, ad insindacabile giudizio dell'Azienda, verrà applicata una penale alla Società pari ad € 250,00 per ogni evento.

La Società si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente contratto, anche a comunicare tempestivamente all'Azienda le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi Responsabili.

ART. 20 – OBBLIGHI DEL LAVORATORE

Il lavoratore è alle dirette dipendenze del responsabile della Società. Il lavoratore, nel periodo

della durata contrattuale, dovrà svolgere la propria attività nell'interesse e sotto la direzione e controllo dell'Azienda contraente, in particolare del Responsabile Aziendale del Servizio CUP e del DEC del contratto, ed è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni di legge e contrattuali e delle norme del Codice di comportamento.

ART. 21 – DANNI E ASSICURAZIONE

La Società si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità risarcitoria inerente allo svolgimento delle attività lavorative dei soggetti avviati al lavoro, compreso la custodia del denaro riscosso in cassa versato dagli utenti. A tal fine, la Società ha fornito la polizza assicurativa n.....emessa..... Tale assicurazione copre anche il rischio per il trasporto valori che sarà effettuato, dal lunedì al venerdì per il Presidio San Pio e un giorno a settimana per il presidio Sant'Alfonso Maria de'Liguori, al Tesoriere dell'Azienda. La Società dovrà fornirsi altresì di apposita cassaforte per la custodia del denaro. Si impegna inoltre a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità che possa derivare eventualmente da danni diretti e/o indiretti causati agli immobili, a cose, agli utenti o a terzi, personale compreso, anche in conseguenza di furti, esonerando l'Azienda da qualsivoglia responsabilità, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte dell'Azienda.

ART. 22 – BENI

Per l'utilizzo degli edifici, dei mezzi e delle attrezzature di proprietà dell'Azienda, la Società ed i lavoratori presteranno la massima attenzione nel buon uso e nel governo dei beni (mobili ed immobili), rivolgendosi al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o al DEC del contratto per segnalazioni in merito. A tale Responsabile dovranno essere comunicate tempestivamente eventuali anomalie al fine di non arrecare danno all'utenza.

ART. 23 – RISERVATEZZA

Il personale assegnato dalla Società dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando, quindi, vincolato al segreto professionale.

La Società dovrà ottemperare ed assicurare l'osservanza delle norme sulla tutela della riservatezza ai sensi della normativa vigente, su fatti e circostanze acquisiti durante l'espletamento del servizio. Ciascun Ente o persona coinvolti in comunicazioni riguardanti ogni attività che implichi la raccolta di informazioni su destinatari del servizio, sono tenuti al massimo rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza dei dati personali, con particolare riguardo verso i dati sensibili.

ART. 24 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Poiché il servizio contemplato è di pubblica utilità, lo stesso non potrà essere interrotto in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, la Società si impegna a garantire la presenza degli operatori in numero adeguato e concordato con il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o con il DEC del contratto. Di tali situazioni dovrà essere dato congruo preavviso.

ART. 25 – DIVIETO DI CESSIONE

La Società non potrà, a qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da terzi. Nel caso di violazione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e di nessun effetto nei rapporti con l'Azienda, salvo alla stessa la facoltà di ritenere senz'altro risolto il contratto medesimo, con il diritto alla refusione di ogni eventuale danno e con l'incameramento della cauzione definitiva a titolo di penale.

ART. 26 – PENALI

L'assenza di un operatore, per qualsiasi causa, che determini la sospensione dell'attività di uno

sportello CUP – Cassa – ALPI, verrà computato con una penale pari ad € 250,00 per ogni turno di assenza ed € 50,00 per ogni ora di assenza.

Alla terza inadempienza l'importo della penale sarà raddoppiato e quantificato in € 500,00.

L'Azienda potrà attivare autonomamente tutti i meccanismi di controllo che riterrà opportuni per verificare l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

Nel caso di inadempienze di maggiore gravità, con possibili gravi effetti sull'utenza dell'Azienda, la penale comminata sarà pari ad un importo di € 1.000,00.

Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 200,00.

Nel caso della terza inadempienza grave sarà dato avvio al procedimento di risoluzione contrattuale.

Al verificarsi degli eventi, si procederà alla comunicazione di inadempienza e alla emissione di nota di addebito. Il relativo importo verrà detratto dall'importo del corrispettivo mensile spettante alla Società e nel caso in cui l'importo delle penali sia superiore al corrispettivo dovuto, l'Azienda si rivarrà sul deposito definitivo.

ART. 27 - SICUREZZA

E' fatto obbligo alla Società, al fine di garantire la sicurezza sul luogo di lavoro esonerando di conseguenza l'Azienda da ogni responsabilità in merito, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori ex D.Lgs. 626/94, così come modificato dalla normativa successiva, ed in particolare dal D.Lgs. 81/08. E' da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente contratto anche se non materialmente allegato il DUVRI stilato dall'Azienda accettato, condiviso e sottoscritto dalla Società ed adeguato con i dati e le valutazioni della Società stessa al fine di realizzare la

“elaborazione unica condivisa” che la stessa legislazione prevede, unitamente alla polizza RCT n. _____ sottoscritta presso l’_____.

ART. 28 - CAUZIONE

La Società, a garanzia degli oneri per il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, ha provveduto alla stipulazione della polizza fideiussoria n. _____ di € _____ emessa da _____ a titolo di deposito cauzionale definitivo, ai sensi dell’art.103 del D.Lgs. 18.04.2016 n. 50 e ss.mm.ii., consegnata all’Azienda ed agli atti dell’U.O.C. Provveditorato ed Economato, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente contratto ancorchè non materialmente allegata. La Società si impegna a prolungare la durata della cauzione definitiva per altri _____, nell’ipotesi di estensione del termine di scadenza e/o proroga tecnica, al rinnovo della polizza sino alla conclusione del contratto trasmettendo all’U.O.C. Provveditorato ed Economato la relativa quietanza di pagamento.

La cauzione definitiva sta a garanzia dell’esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, del risarcimento di danni derivante dall’inadempimento delle obbligazioni stesse nonché del rimborso delle somme che l’Azienda dovesse eventualmente sostenere durante l’appalto per fatto dell’appaltatore a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio. La Società è tenuta a reintegrare la cauzione di cui l’Azienda si sia avvalsa, in tutto o in parte, durante l’esecuzione del contratto, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell’Azienda. In caso di inadempimento a tale obbligo l’Azienda ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto. E’ fatto salvo l’esperimento di ogni altra azione qualora la cauzione risultasse insufficiente. La cauzione definitiva resta vincolata fino al termine del rapporto contrattuale e potrà essere restituita alla Società solo dopo che siano state definite le reciproche ragioni di debito e di credito e ogni altra eventuale pendenza.

ART.29 – TEMPI PREVISTI PER L’AVVIO DEL SERVIZIO E COLLAUDO

Il servizio appaltato dovrà prendere avvio in non più di mesi 1 (uno) a far data dalla

registrazione del contratto. La continuità del servizio sarà garantita dalla Ditta uscente.

Ogni ritardo dell'avvio in servizio sarà sanzionato con una sanzione pari ad € 200,00 per ogni giorno di mancato servizio.

Le attività preparatorie all'avvio in esercizio – segnatamente quelle inerenti la predisposizione/ristrutturazione dei locali di back e front office – dovranno essere concordate negli orari e nei modi con l'Azienda, onde non comprometterne l'efficienza o, addirittura, provocarne il blocco, anche in virtù di quanto proposto dalla Società nell'offerta tecnica.

Il collaudo positivo comporterà l'immediato e completo avvio del servizio. Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 200,00.

Resta inteso che il tempo che occorrerà per le attività di collaudo sarà parte dei tempi di avviamento del servizio.

ART.30 - RISOLUZIONE

Ai sensi dell'ex art. 1456 c.c. il presente contratto verrà risolto, senza alcun onere per l'Azienda e su semplice comunicazione, nel caso in cui So.Re.Sa dovesse aggiudicare gara centralizzata per analogo servizio. L'Azienda si riserva la facoltà di risolvere il contratto, anche parzialmente, ex art.1456 c.c., a suo insindacabile giudizio, nei seguenti casi:

- cessione parziale o totale del contratto;
- perdita, da parte della Società dei requisiti prescritti dalla normativa vigente per l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto;
- violazione grave alle norme relative alla tutela dei dati e riservatezza;
- ragioni di pubblico interesse e di cui all'insindacabile valutazione da parte dell'Azienda;
- inadempimento (ritardo nei tempi di risposta per interventi manutentivi e di assistenza personale non in regola con le disposizioni vigenti in materia);
- violazione delle norme sul subappalto;

- sospensione o abbandono del servizio non autorizzati preventivamente (verranno valutati dall'Azienda i casi di forza maggiore);
- utilizzo di materiale e attrezzature non in conformità alle vigenti normative;
- incapacità nell'espletamento del servizio (con ripercussioni sull'esatto adempimento dello stesso).

Nei casi sopra previsti, l'Azienda potrà risolvere il contratto in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta con raccomandata A.R. o con Posta Elettronica Certificata. In tale caso la Società non potrà accampare pretese di sorta e conserverà solo il diritto alla contabilizzazione e al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite. In caso di risoluzione anticipata del contratto, anche parziale, l'Azienda si riserva la facoltà di provvedere all'affidamento del servizio ad altra Società.

Fatti salvi i casi previsti dalla legge, l'Azienda al fine di procedere alla risoluzione del contratto ex artt. 1454 e 1662 del Codice Civile, nel caso in cui si verifichi una delle ipotesi previste dal presente contratto, dal Capitolato speciale di appalto e dal disciplinare di gara, avrà la facoltà di intimare alla Società diffida ad adempiere - entro il termine di giorni 3 - mediante lettera raccomandata a.r./pec. Detta diffida non potrà essere inviata per più di 2 volte, pena l'immediata risoluzione del contratto.

L'Azienda potrà, inoltre, richiedere la risoluzione del contratto:

- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- nell'ipotesi in cui dovesse pervenire dalla competente Prefettura informazione antimafia interdittiva;
- nell'ipotesi in cui la certificazione DURC dovesse risultare non in regola;
- nell'ipotesi in cui la polizza assicurativa risulti scaduta;

- comportamento scorretto degli addetti al servizio nei confronti dei dipendenti dell'Azienda.

In caso di reiterate inosservanze alla Convenzione ed alle norme di legge e regolamento vigenti in materia, l'Azienda si riserva la facoltà di provvedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1454 del codice civile, salvo rivalsa di spese e danni subiti. In questo caso alla Società non spetta alcun genere di risarcimento per la cessazione anticipata del servizio e per la risoluzione del contratto. In ogni caso, l'Azienda si riserva la facoltà di recedere dal contratto qualora nel corso della sua esecuzione venga a cessare per l'Azienda l'obbligo giuridico di provvedere al servizio in oggetto, sulla base della normativa nazionale e regionale di riferimento. In tal caso alla Società non spetta alcun genere di risarcimento per la cessazione anticipata del servizio.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Azienda il diritto di affidare a terzi la fornitura del servizio, o la parte rimanente di questa, in danno alla Società. Le maggiori spese sostenute dall'Azienda rispetto a quelle previste dal contratto in essere, saranno addebitate alla Società mediante prelievo dalla cauzione definitiva e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti. In ogni caso i motivi che daranno luogo alla risoluzione del contratto comporteranno, per l'Azienda il diritto al risarcimento del danno. E' fatto salvo in ogni caso il diritto di far valere, da parte dell'Azienda ogni ragione ed azione presso le competenti sedi, per ogni altra forma di responsabilità dovesse riconoscersi in danno della Società.

ART.31 - CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Per il servizio prestato l'Azienda corrisponderà alla Società un importo complessivo di € _____ + IVA (tot. € _____). La Società dovrà emettere fatture mensili.

Il pagamento delle fatture, ove non avvengano contestazioni della fornitura o delle fatture, verrà corrisposto entro 60 giorni dalla data di ricevimento. L'eventuale ritardo nei pagamenti delle fatture non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte della Società, la quale è tenuta a continuare il servizio fino alla scadenza.

ART. 32 - CESSIONE DEI CREDITI

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dalla Società nei confronti dell'Azienda a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto, nel capitolato e nel rispetto delle norme vigenti, a condizione che:

- il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario disciplinato dalle leggi in materia bancaria o creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa;
- il contratto di cessione venga stipulato mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e che lo stesso, in originale o in copia autenticata, venga notificato all'Azienda entro dieci giorni dalla stipula. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Azienda di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili all'Appaltatore cedente.

ART. 33 - SPESE CONTRATTUALI

Sono ad esclusivo carico della Società senza diritto di rivalsa tutte le spese, imposte, tasse, dipendenti dal contratto (registrazione, imposta di bollo, diritti fissi di segreteria, ecc.) inerenti e conseguenti la stipulazione del presente contratto.

ART. 34 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione del servizio è competente, esclusivamente, il Foro di Benevento ed il TAR Campania.

E richiesto, io Ufficiale Rogante ho ricevuto e reso pubblico questo atto del quale ho dato lettura alle parti contraenti, le quali, da me interpellate, lo approvano e con me lo sottoscrivono. Questo atto, da me ufficiale rogante scritto a mezzo di personal computer e sottoscritto digitalmente si compone sin qui di n. _____ facciate intere e n. _____ righe.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del codice civile, le parti espressamente accettano le clausole contrattuali di cui agli articoli: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16, 18,

19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 39, 31, 32, 33, 34.

Letto, confermato e sottoscritto.

Società _____

Azienda Ospedaliera “San Pio” Benevento

Legale Rappresentante

per delega del Legale Rappresentante

(delibera ____ del _____)

- firmato grafometricamente -

- firmato digitalmente -

l’Ufficiale Rogante

- firmato digitalmente -