



**"AZIENDA OSPEDALIERA
SPECIALISTICA DEI COLLI"**
Monaldi - Cotugno - C.T.O.

CAPITOLATO SPECIALE APPALTO
per l'affidamento del
SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE

gennaio 2019

INDICE

- art. 1 Oggetto dell'appalto e importo complessivo posto a base di gara.**
- art. 2 Sistema informatico**
- art. 3 Modalità di espletamento del servizio**
- art. 4 Referenti, criteri e parametri di interazione nei rapporti tra ditta ed A.O.**
- art. 5 N o r m e d i comportamento del personale della ditta**
- art. 6 Obblighi di sicurezza e condizioni retributive**
- art. 7 Strumentazione e m a t e r i a l e d i c o n s u m o**
- art. 8 Garanzie di continuità e verifiche di qualità del servizio**
- art. 9 Contestazioni, sanzioni, penali e addebiti**
- art. 10 Danni e assicurazione**
- art. 11 Documentazione di gara e obblighi dei concorrenti**
- art. 12 Procedura di affidamento e criterio di aggiudicazione**
- art. 13 Modalità di stipula del contratto e spese correlate**
- art. 14 Deposito cauzionale**
- art.15 Modalità di pagamento e obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**
- art. 16 Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**
- art. 17 Sospensione, risoluzione e recesso del contratto**
- art. 18 Divieto di cessione del contratto e subappalto**
- art. 19 Controversie**
- art. 20 Norme generali**

art. 1 Oggetto dell'appalto e importo complessivo posto a base di gara.

Il presente capitolato disciplina le modalità con cui l'Azienda Ospedaliera dei Colli (di seguito A.O.) intende affidare il servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) per il periodo di 36 (trentasei) 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 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) e PACC , inserimento in lista d'attesa con la proposta del medico curante;
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.

La gestione di cui sopra dovrà comprendere, come meglio di seguito specificato, la fornitura di:

- ✓ materiali di consumo: attrezzature, carta, cartucce, toner, supporti per il back-up, etc. che sono da considerarsi integralmente a carico della Ditta affidataria (di seguito ditta);
- ✓ personale per l'erogazione dei servizi di Front Office, di Back Office e di Call Center;
- ✓ servizi di formazione e di avviamento al personale coinvolto nell'erogazione dei servizi.

Per i servizi che si prevede siano forniti l'A.O. renderà disponibili:

- ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati per il medesimo 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 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.

L'importo complessivo posto a base di gara è di € 1.300.000,00, IVA esclusa, di cui € 0,00 per oneri di sicurezza derivanti da rischi interferenziali.

Il costo stimato per il personale da impiegare nell'appalto è di € 1.000.000 (rif. Contratto commercio, categoria servizi – operatori qualificati).

L'A.O. si riserva la facoltà, dopo la scadenza del contratto, di prorogare il servizio per il solo periodo necessario all'espletamento della nuova gara. Su richiesta dell'A.O. la ditta avrà pertanto l'obbligo di continuare la fornitura, alle medesime condizioni contrattuali o migliorative.

art. 2 Sistema informatico

La ditta dovrà utilizzare il sistema informatico dedicato ed in uso dall'A.O.

La ditta 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 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 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/o 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 ed a supportarla 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 Nazionale Anticorruzione, al CIPE, etc.).

L'utilizzo del sistema informativo attualmente in uso presso l'A.O. da parte degli operatori della ditta 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:

- ✓ necessità per l'A.O. 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, A.N.AC., 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.);

art. 3 Modalità di espletamento del servizio

Per quanto attiene alle prenotazioni ed al pagamento delle attività rese dall'A.O. 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'A.O. 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 cinque (5) 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 della DS 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 dovranno essere 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).

Il servizio di Call-Center, effettuato alle postazioni telefoniche, garantirà le prenotazioni delle prestazioni, le informazioni generaliste ed il servizio di richiamata all'utenza secondo le indicazioni impartite al referente della società contraente dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (di seguito DEC).

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Tale fascia oraria è suscettibile di miglioria con offerta di un orario più esteso da indicare nel progetto offerta.

Il servizio deve essere organizzato in modo che siano tracciabili di tutte le operazioni effettuate.

- **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. Le postazioni di *front office* dovranno essere almeno 8.

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 predetto servizio dovrà essere espletato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00. Tale fascia oraria è suscettibile di miglioria con offerta di un orario più esteso da indicare nel progetto offerta.

La ditta 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 giornalieri degli incassi ricevuti e dei pagamenti effettuati;
 - ✓ analisi delle prestazioni maggiormente richieste e liste di attesa generate.
- **Back Office:** il servizio di Back Office sarà il punto di ricezione di tutte le richieste da parte dell'A.O. 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'A.O. a favore di soggetti terzi (pubblici o privati).

La ditta si fa carico della corretta compilazione formale dei moduli di aziendali da parte degli utenti, nei modi previsti dall'A.O.

Eventuali casi non disciplinati verranno immediatamente esaminati e risolti dal DEC o da un suo delegato 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 dal DEC o, in sua assenza, da un suo delegato, come da indicazioni aziendali.

I servizi oggetto del contratto verranno svolti con esclusiva organizzazione, responsabilità e rischio della ditta, ivi compresa la responsabilità per gli infortuni del personale addetto, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito.

L'A.O. sarà esonerata delle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza della ditta, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco) e da eventuali danni che gli operatori della società dovessero arrecare o che, comunque, nell'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, la ditta dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'A.O. anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione.

art. 4 Referenti, criteri e parametri di interazione nei rapporti tra ditta ed A.O.

Al fine di garantire un servizio efficiente all'utenza è opportuno stabilire i criteri ed i parametri di interazione tra la ditta e l'A.O.

In particolare si stabilisce che la ditta comunicherà un unico e solo proprio referente interno che si relazionerà quotidianamente al D E C .

Il DEC comunicherà al referente della Ditta tutte le operazioni di back-office (creazione nuove agende, modifiche, sospensioni temporali, erogazione liste d'attesa, sia per singolo ambulatorio, che per prestazioni anche avvalendosi della collaborazione di altro personale dell'A.O).

Tutte le comunicazioni dovranno avvenire tempestivamente anche oralmente ma sempre confortate da corrispondenza formale al DEC a cui andrà notificato l'indirizzo ufficiale di posta elettronica della ditta.

Si precisa altresì che, fatte salve le indicazioni ricevute dal DEC, la responsabilità della corretta organizzazione delle attività resta in capo al referente della società contraente.

art. 5 Norme di comportamento del personale della ditta

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito della ditta impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;
- attenersi alle direttive impartite dal DEC per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio anche attraverso incontri formativi e informativi ritenuti necessari.

Resta fermo che la formazione degli operatori sull'applicativo in uso presso il servizio CUP è di pertinenza della ditta e che al termine del percorso formativo, al fine di assicurare l'operatività degli sportelli con personale adeguatamente formato, deve seguire la validazione finale.

Qualunque comportamento o errore rilevato durante l'attività verrà segnalato al DEC per le opportune ed eventuali misure da adottare.

Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente alla turnazione mensile programmata ad opera della ditta sulla base delle indicazioni date dal DEC e non potrà essere in alcun modo variata se non per gravi motivi opportunamente comunicati al DEC e/o al personale a tale scopo identificato.

Gli operatori dovranno vestire in modo adeguato - indossando una divisa di servizio che sia idonea a consentire la riconoscibilità del personale specificamente addetto alla funzione - tenuto conto che espletano un servizio all'interno di una struttura ospedaliera e a diretto contatto con il pubblico.

L'A.O. si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compia, nonostante eventuali successivi interventi formativi, errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, la società aggiudicataria dovrà provvedere di norma a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'A.O. nel rispetto della pianificazione concordata, o concordare con il DEC soluzioni alternative idonee ad assicurare comunque il buon andamento del servizio secondo gli standard definiti.

art. 6 Obblighi di sicurezza e condizioni retributive

La ditta è tenuta a osservare tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro così come stabilito nel d. lgs. n. 81/2008.

La ditta dovrà rispettare quanto indicato nel documento di valutazione dei rischi dell'A.O. e dovrà, altresì, individuare il proprio responsabile della sicurezza che si rapporterà con il responsabile della sicurezza aziendale.

La ditta è obbligata 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 ed alla 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 su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

L'A.O. è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la ditta nell'esecuzione del contratto.

art. 7 Strumentazione e materiale di consumo

Tutta la strumentazione necessaria per l'espletamento del servizio (PC, stampanti, fotocopiatrici, telefoni, ecc.) con la relativa manutenzione o sostituzione in caso di guasti irreparabili è a carico della ditta.

Lo stesso dicasi per il materiale di cancelleria (fogli per stampante, toner, ecc..) o in genere il materiale di consumo necessario per l'espletamento del servizio.

Sarà altresì a carico della ditta la fornitura di qualsivoglia gestionale inerente la gestione del servizio (ad es. applicativi software CUP) e relativa manutenzione nonché, aggiornamento normativo ad eventuali disposizioni nazionali e regionali.

L'A.O. provvederà solo a mettere a disposizione della ditta i locali in cui espletare il servizio, dotati di tutti i servizi luce, riscaldamento, rete intranet, applicativi software CUP.

Ogni altro servizio o bene per la corretta esecuzione della prestazione dovrà verrà fornito dalla ditta.

art. 8 Garanzie di continuità e verifiche di qualità del servizio

Il DEC designato, accerterà la regolare esecuzione del servizio mediante presa in carico delle fatture mensili.

Il servizio dovrà essere garantito con regolarità e continuità, anche in caso di impedimento o in caso di scioperi del personale o per qualsiasi altro motivo, dovendo il soggetto aggiudicatario provvedere in proprio alla eventuale sostituzione del personale assente.

La ditta non potrà, pertanto, sospendere l'attività prestata ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di servizio, che sarà concordato con l'A.O. stessa.

In caso di sciopero la ditta dovrà comunicare per iscritto all'A.O. la data di inizio dello sciopero almeno 5 giorni prima dello stesso.

La ditta dovrà garantire, anche in presenza di eventi esterni (manifestazioni, eventi meteorologici, ecc.) la continuità del servizio nei confronti del cittadino in quanto servizio pubblico essenziale.

Qualora si verificassero degli eventi di carattere straordinario non prevedibili, ovvero si abbiano motivi per ritenere che uno di detti eventi si possa verificare, la ditta dovrà darne immediata comunicazione al DEC e dovrà prestare la collaborazione necessaria a minimizzare le conseguenze di tale evento anche, se del caso, incrementando gli orari di lavoro.

L'A.O. si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli nel corso dell'esecuzione del contratto.

Questo controllo non esonera la ditta dagli obblighi di sorveglianza del proprio personale sull'attuazione corretta dei servizi.

Il controllo da parte dell'A.O. sarà esercitato:

- mediante ispezione diretta da parte del personale dipendente dell'A.O. durante l'esecuzione dei servizi; queste ispezioni non dovranno assolutamente interferire con il lavoro degli operatori interessati;
- mediante indagini periodiche condotte allo scopo di verificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Qualora dal controllo quantitativo e qualitativo il servizio dovesse risultare non conforme a quanto prescritto dal presente Capitolato Speciale, la ditta dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate, pena l'applicazione della penale.

art. 9 Contestazioni, sanzioni, penali e addebiti

Qualora in sede di verifica vengano riscontrate omissioni anche parziali, ovvero irregolarità, insufficienza o comunque difformità nell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato Speciale, e quindi violazione delle sue disposizioni, o di quanto indicato nell'offerta tecnica, l'A.O. procederà a contestare per iscritto quanto rilevato, ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste, intimando alla ditta di eliminare il comportamento omissivo o irregolare entro un termine stabilito a suo insindacabile giudizio.

L'omissione, anche parziale, del servizio, comporta l'applicazione di penalità. La contestazione di almeno 3 omissioni nel corso del contratto fa sorgere per l'A.O. il diritto di dichiarare risolto il contratto.

In tal caso l'A.O. ha il diritto di porre a carico dell'aggiudicatario le spese sostenute presso terzi per far fronte alla omissione del servizio.

L'omissione del servizio per astensione dal lavoro del personale riguardante in modo specifico la ditta, non è considerata causa di forza maggiore, e pertanto la ditta stessa ne risponderà a pieno titolo.

Ciascuna contestazione di avvenuta omissione del servizio comporta una penalità, a carico dell'aggiudicatario, di importo compreso tra l'1% ed il 10% del corrispettivo mensile da determinarsi in relazione alla gravità delle conseguenze dell'omissione stessa ed alla reiterazione delle mancanze.

L'omissione del servizio comporterà, altresì, anche il non pagamento spettante per il servizio omesso.

L'eventuale risoluzione del contratto comporta l'affidamento del servizio in danno dell'impresa contraente fino al termine dell'obbligazione.

Ciascuna contestazione di irregolarità/insufficienza/difformità del servizio comporta una penalità a carico della ditta, di importo compreso tra lo 0,5% ed il 10% del corrispettivo mensile da determinarsi in relazione alla gravità delle conseguenze dell'irregolarità/insufficienza/difformità stessa ed alla reiterazione delle mancanze.

La ditta risponde pienamente per danni a persone e/o cose che possono derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamata a rispondere l'A.O., che fin d'ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa.

La ditta è tenuta al rimborso di eventuali ammanchi, accettazione di banconote false, eventuali sanzioni comminate all'A.O. a seguito di errate imputazione di dati immessi in procedura dagli operatori, che abbiano successivamente generato errori nei flussi informativi obbligatori trasmessi alla Regione.

art. 10 Danni e assicurazione

La Ditta aggiudicataria si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità risarcitoria inerente allo svolgimento delle attività lavorative che possano eventualmente derivare 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'A.O. da qualsivoglia responsabilità, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte della stessa A.O.

Entro 30 giorni dall'aggiudicazione, sarà cura della ditta produrre all'A.O. copia dell'assicurazione con vincolo all'A.O. stessa, inerente la responsabilità civile verso terzi a copertura di eventuali danni causati durante tutta la durata dell'appalto con massimali non inferiori a: € 2.500.000,00 per sinistro; € 2.500.000,00 per danni a persone; € 2.500.000,00, per danni a cose.

Tale polizza dovrà essere sottoscritta con una tra le maggiori società assicuratrici italiane.

art. 11 Documentazione di gara e obblighi dei concorrenti

Per l'ammissione alla gara le imprese dovranno far pervenire tutta la documentazione prevista dal bando e dal disciplinare di gara.

art. 12 Procedura di affidamento e criterio di aggiudicazione

La procedura di affidamento è quella aperta ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 50/2016.

Il criterio di aggiudicazione prescelto é quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 6, del d. lgs. 50/2016,.

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà individuata in base ai seguenti elementi di valutazione:

1. caratteristiche tecnico qualitative della fornitura – 70,00 punti;
2. prezzo complessivo offerto – 30,00 punti.

Nella valutazione per la determinazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa si terrà conto di quanto indicato nel disciplinare di gara.

art. 13 Modalità di stipula del contratto e spese correlate

La stipulazione del contratto avverrà nella forma indicata dal disciplinare di gara.

Saranno a carico del prestatore del servizio tutte le eventuali spese correlate alla stipulazione del contratto.

La registrazione del contratto avverrà solo in caso d'uso con oneri a carico di chi la richiede.

Il servizio è comunque sottoposto ad un periodo di verifica della buona qualità e funzionalità delle prestazioni, stabilito in 6 mesi a partire dalla consegna.

La non rispondenza delle prestazioni alle esigenze aziendali sarà dichiarata con apposita e documentata relazione a cura del DEC, ed in questo caso si procederà alla revoca del contratto.

art. 14 Deposito cauzionale

A garanzia degli obblighi inerenti la partecipazione alla gara, tutti i concorrenti devono presentare una cauzione provvisoria secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara.

Parimenti, a garanzia degli obblighi contrattualmente assunti, la ditta deve presentare una cauzione definitiva secondo le modalità indicate sempre nel disciplinare di gara.

art. 15 Modalità di pagamento e obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'A.O. corrisponderà 36 canoni mensili omnicomprensivi di tutte le prestazioni indicate nel capitolato e nell'offerta tecnica prodotta in gara.

La ditta emetterà corrispondenti fatture mensili posticipate che saranno sottoposte al controllo del DEC per l'attestazione di conformità preliminarmente al pagamento.

La fatturazione deve avvenire esclusivamente in forma elettronica. I dati indispensabili per evitare lo scarto alla ricezione delle fatture elettroniche sono: PIVA/CF **06798201213** e cod. IPA: **EBB1FF**.

Il pagamento sarà effettuato entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura stessa, con l'emissione del mandato di pagamento.

Tutti i movimenti finanziari connessi alla fornitura in argomento dovranno essere

registrati su conti correnti dedicati ed effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con gli altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai fini di tale tracciabilità, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il Codice Identificativo di Gara (CIG) indicato dall'A.O.

La ditta è tenuta a comunicare al Servizio Bilancio dell'A.O. (PEC ragioneria.ospedalideicolli@pec.it) gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi.

Nel caso di ritardo di pagamento si applicherà il saggio degli interessi previsto dalla normativa in materia.

L'eventuale cessione dei crediti risultanti dal contratto, dovrà essere conforme alla disciplina dell'art. 106, comma 13, del d. lgs. 50/2016.

art. 16 Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Il contratto potrà essere modificato senza che sia necessaria una nuova procedura di affidamento nei casi previsti dall'art. 106 del d. lgs. 50/2016.

Le modifiche, nonché le varianti, devono essere autorizzate dal Responsabile Unico del Procedimento.

Il Responsabile Unico del Procedimento su proposta del DEC, autorizza direttamente modifiche del contratto al verificarsi di cause impreviste e imprevedibili o per l'intervenuta possibilità di utilizzare componenti e tecnologie non previste nel momento di inizio della procedura di selezione del contraente che possono determinare, senza aumento di costi, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni da eseguire.

Negli altri casi, sempreché trattasi di modifiche non sostanziali ma che comportano un aumento del valore iniziale del contratto, le modalità di rilascio dell'autorizzazione sono stabilite con un provvedimento ad hoc dell'amministrazione aggiudicatrice, in cui sono specificate le ragioni della necessità della modifica.

La soglia di importo entro cui sono consentite modifiche è fissata nel limite dei due quinti del valore del contratto iniziale.

I prezzi proposti potranno essere soggetti a revisione annuale, rimanendo fissi per i primi dodici mesi di esecuzione della fornitura.

Il procedimento di revisione in favore del fornitore sarà attivato esclusivamente su istanza di parte; la stessa dovrà essere motivata, recare un'analisi di mercato e di andamento dei prezzi dei fattori produttivi supportata da idonea documentazione a dimostrazione della effettiva necessità di adeguamento dei prezzi.

La richiesta di revisione prezzi dovrà essere effettuata entro il termine perentorio decadenziale di tre mesi decorrenti dall'inizio di ciascun anno di fornitura.

Qualora emerga dall'istruttoria l'effettiva necessità di revisione dei prezzi si terrà conto,

per quantificare la variazione, di elaborazioni ufficiali di prezzi di riferimento da parte di soggetti pubblici e, in assenza di questi dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI – nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente. L'aggiornamento dei prezzi non può superare comunque il 100% della predetta variazione accertata dall'ISTAT.

La revisione del prezzo in favore dell'A.O. sarà attivata d'ufficio in occasione di elaborazioni, attinenti ai beni oggetto del contratto, di indici concernenti il miglior prezzo di mercato desunto dal complesso delle aggiudicazioni di appalti di beni e servizi o di prezzi di riferimento o di definizioni di costi standard, da parte di soggetti pubblici.

Qualora si raggiunga un aumento o una diminuzione dei prezzi contrattuali in misura non inferiore al 10% e tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale, le parti possono esercitare il diritto di recesso senza indennizzo.

Nel caso in cui si renda necessario, in corso d'esecuzione, un aumento o una diminuzione della fornitura, il soggetto aggiudicatario è obbligato ad assoggettarvisi sino alla concorrenza del quinto del prezzo di gara alle stesse condizioni del contratto.

Oltre tale limite, il soggetto aggiudicatario ha diritto, se lo richiede, alla risoluzione del contratto.

In questo caso la risoluzione si verifica di diritto quando il soggetto aggiudicatario dichiara all'A.O. che di tale diritto intende avvalersi.

Se il soggetto aggiudicatario non intende avvalersi di tale diritto, è tenuto ad eseguire le maggiori o minori forniture richieste alle medesime condizioni contrattuali.

art. 17 Sospensione, risoluzione e recesso del contratto

Le disposizioni relative alla sospensione del contratto di cui all'art. 107 del d. lgs.50/2016 si applicano, in quanto compatibili, al presente servizio.

L'A.O. procederà alla risoluzione del contratto, oltre che nei casi previsti dall'art. 108, comma 2, d. lgs. 50/2016, anche nei seguenti casi:

- a) manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione del servizio;
- b) inadempienza accertata anche a carico di eventuali subappaltatori alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale nonché alle norme previdenziali;
- c) subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto.

In particolare, l'A.O. si riserva la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A.R. o PEC e di rivolgersi ad altre imprese del settore, ponendo a carico del fornitore inadempiente tutte le spese e gli eventuali danni conseguenti, nei seguenti casi:

- dopo tre contestazioni scritte per inadempimento agli obblighi contrattuali presenti nel presente Capitolato;
- nel caso di inadempimento di notevole rilievo e gravità che faccia venir meno la fiducia nella puntualità e precisione dei successivi adempimenti;
- per accertata scadente qualità delle prestazioni;
- qualora il servizio fosse condotto con grave negligenza, in misura tale da pregiudicare l'efficienza delle prestazioni e con grave danno per l'utenza.

Il contratto si intenderà risolto automaticamente, senza la ditta possa avanzare pretese di alcun genere, qualora il servizio oggetto del presente capitolato risultasse affidato a seguito dell'espletamento di una procedura centralizzata indetta dal Soggetto Aggregatore di riferimento di questa A.O. (So.Re.Sa. spa).

Il contratto potrà essere rescisso su esplicita volontà dell'A. O., qualora si decidesse l'interruzione dell'attività espletata o la soppressione del servizio, senza che la ditta possa avanzare riserva alcuna o richiesta di indennizzo.

L'A.O. potrà recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni eseguite, oltre al decimo di quelle non eseguite.

art. 18 Divieto di cessione del contratto e subappalto

E' assolutamente vietata ogni cessione totale o parziale del servizio appaltato, sotto pena della perdita della cauzione definitiva a titolo di penale e possibilità dell'A.O. stessa di risolvere il contratto ipso facto, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Il subappalto segue le indicazioni di legge e quanto previsto dal bando e dal disciplinare di gara.

art. 19 Controversie

Nel caso di controversie insorte fra le parti nel corso dell'esecuzione del contratto sarà esperita preliminarmente la via della definizione bonaria della questione.

Nel caso di deferimento della questione al Giudice Ordinario, il Foro competente sarà quello di Napoli.

art. 20 Norme generali

Per quanto non regolamentato dal presente Capitolato si richiamano le norme in materia di appalti pubblici di servizi e le disposizioni del codice civile, in particolare quelle regolanti l'esecuzione e la risoluzione del contratto.