



**Regione del Veneto**  
**Istituto Oncologico Veneto**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



**PROCEDURA APERTA TELEMATICA  
PER L’AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP E DEL CALL CENTER  
PER LA LIBERA PROFESSIONE  
DELL’ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO IRCCS**

**CAPITOLATO SPECIALE**

## Indice

Art. 1 Oggetto e durata del servizio .....	3
Art. 2 Avvio del servizio, fase finale e termine del contratto .....	4
Art. 3 Volume di attività .....	4
Art. 4 Modalità di esecuzione del servizio .....	5
Art. 4.1 Descrizione generale delle attività .....	6
Art. 4.2 Sportello Libera Professione c/o Ospedale Busonera .....	8
Art. 4.3 Attività di Libera Professione con collegamento da remoto .....	8
Art. 4.4 Specifiche tecniche .....	9
Art. 5 Oneri a carico dell'Appaltatore .....	11
Art. 6 Soggetti dell'appalto .....	13
Art. 6.1 Rapporti tra Referente/Coordinatore e DEC .....	13
Art. 7 Personale impiegato .....	14
Art. 7.1 Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza .....	15
Art. 7.2 Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro .....	15
Art. 7.3 Scioperi e cause di forza maggiore .....	16
Art. 8 Controlli in corso di esecuzione .....	16
Art. 8.1 Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio .....	17
Art. 8.2 Elementi oggetto di controllo .....	18
Art. 8.3 Revisione del sistema di monitoraggio e controllo .....	19
Art. 8.4 Verifica, monitoraggio e controllo del servizio .....	19
Art. 9 Inadempimenti e penalità .....	21
Art. 10 Fatturazione e pagamenti .....	22
Art. 10.1 Revisione dei prezzi .....	23
Art. 10.2 Tracciabilità dei flussi finanziari .....	23
Art. 11. Cessione del contratto e cessione del credito .....	23
Art. 12 Modifica del contratto durante il periodo di efficacia .....	23
Art. 13 Subappalto .....	24
Art. 14 Risoluzione del contratto .....	26
Art. 15 Recesso unilaterale della Stazione Appaltante .....	27
Art. 16 Garanzia definitiva per l'esecuzione del contratto .....	27
Art. 17. Responsabilità civile e assicurazioni .....	28
Art. 18 Protocollo di legalità .....	29
Art. 19 Domicilio dell'Aggiudicatario e comunicazioni .....	29
Art. 20 Trattamento dati personali .....	29
Art. 21 Clausola sociale .....	30
Art. 22 Adempimenti preliminari alla stipula del contratto .....	30
Art. 23 Foro competente .....	31
Art. 24 Norme finali .....	31

## Art. 1 Oggetto e durata del servizio

Il presente documento disciplina l'affidamento per lotto unico della gestione del servizio di sportello CUP (Centro Unico di Prenotazione) e del servizio di call center da remoto per l'attività di libera professione intramoenia dell'Istituto Oncologico Veneto.

Il contratto avrà una durata complessiva di 24 mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di effettivo avvio del servizio, con facoltà di opzione di proroga di 5 mesi su richiesta espressa di questa Amministrazione. La proroga potrà essere disposta previo accertamento di:

- assenza di contestazioni sulla regolare esecuzione del contratto;
- assenza di mutamenti nell'organizzazione interna di questo Istituto;
- disponibilità delle risorse.

Su richiesta di IOV l'Appaltatore avrà pertanto l'obbligo di continuare il servizio, alle medesime condizioni contrattuali o migliorative.

In caso di particolare urgenza, IOV potrà disporre, prima della stipulazione del contratto, l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 17, comma 8, del D.Lgs. 36/2023.

L'Amministrazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso di stipula del nuovo contratto a seguito di espletamento di procedura di affidamento centralizzata a livello regionale, ovvero nel caso di diversa modalità di erogazione del servizio anche se posta a carico di altro Ente.

L'appalto attiene al servizio in outsourcing della **gestione amministrativa del CUP per l'attività di libera professione intramoenia**, attraverso le sue diverse attività:

1. **Front office presso lo sportello CUP dell'Ospedale Busonera di Padova** per eseguire le prestazioni di verifica utente, accettazione, accettazione anagrafica ed eventuale completamento dei dati, modifica appuntamento, disdetta, prenotazioni, ecc.;
2. **Call center con collegamento degli operatori da remoto** per eseguire le prestazioni di prenotazione, modifica appuntamento, disdetta, ecc.;
3. **Back office** per la gestione dei piani di lavoro e delle attività connesse.

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

- ✓ personale per l'erogazione dei servizi di Front Office, Back Office e call center;
- ✓ servizi di formazione dei programmi gestionali IOV ed il servizio di avviamento al personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;
- ✓ locali, arredi e infrastrutture tecnologiche (ivi compresi hardware e collegamenti dati necessari per far transitare le chiamate telefoniche in modalità VOIP presso il proprio Call Center e quanto necessario per poter fruire dell'applicativo messo a disposizione dall'Ente), per le attività di call center con collegamento da remoto. Il servizio di Contact Center risponderà al numero verde, contattabile sia da telefono fisso che da telefono mobile, messo a disposizione dall'Aggiudicatario, così come un'adeguata infrastruttura di call center.

Per l'esecuzione dell'appalto, lo IOV renderà disponibili:

- ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio IOV e gli attuali spazi interni già utilizzati per la medesima attività o quelli che verranno successivamente individuati, per il servizio di sportello CUP LP;

- ✓ i software applicativi attualmente in uso (WBS della ditta Engineering) e quelli di nuova introduzione. Sarà a carico dell'Istituto la creazione dei profili utenti nominali (credenziali di accesso) per gli operatori del servizio, sulla base di un elenco fornito dall'Aggiudicataria.

## Art. 2 Avvio del servizio, fase finale e termine del contratto

La fase di avvio del servizio si pone l'obiettivo di permettere il passaggio di conoscenze dei processi e degli applicativi in uso tra la struttura di servizio precedente, già esternalizzato, alla stipula del contratto derivante dalla presente gara con la ditta Aggiudicataria.

Con riferimento sia alle attività di sportello, sia al servizio con collegamento da remoto, il periodo di avviamento dovrà terminare entro 15 giorni dalla data di stipula del contratto, entro il quale l'Appaltatore dovrà provvedere:

- alla formazione del proprio personale per la conoscenza della gestione delle attività previste per la libera professione.

L'Appaltatore dovrà pertanto garantire la continuità del servizio.

Si evidenzia che la corresponsione del corrispettivo decorrerà dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, previo completamento della formazione del personale dell'Appaltatore.

L'Appaltatore, nei 15 giorni precedenti la scadenza del contratto oggetto del presente Capitolato, accetta e garantisce, ora per allora, di prestare la propria disponibilità e collaborazione alle attività relative al processo di avvio del servizio da parte della ditta subentrante, in particolare si impegna a svolgere tutto il necessario al fine di garantire l'acquisizione, da parte della ditta subentrante, delle nozioni ed informazioni relative agli aspetti organizzativi, procedurali e normativi relativi alla gestione dei CUP per la libera professione, anche affiancando il personale della nuova ditta per l'attività di formazione.

## Art. 3 Volume di attività

L'Istituto è in fase di incremento delle attività nel rispetto delle indicazioni regionali vigenti (DGRV 614/2019). I volumi delle attività, calcolati su base annua, indicati sono da intendersi puramente indicativi ed inseriti solo ai fini della formulazione dell'offerta e della determinazione dell'aggiudicazione, potendo variare in più o in meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l'Appaltatore possa pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi.

Tabella 1

SEDI	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA ATTIVITA'	PRESTAZIONI STIMATE PER ANNO
<b>Padova</b> Ospedale Busonera via Gattamelata 64	Sportello CUP per libera professione (n. 1) - piano 0	LP	7.000
<b>Sede messa a disposizione dall'Appaltatore</b>	Postazione per libera professione con collegamento da remoto	LP	15.000

Il volume di prestazioni stimate riportate nella tabella 1 si riferisce all'insieme complessivo delle attività di front e di back office (a titolo esemplificativo e non esaustivo attività di verifica utente, accettazione, accettazione anagrafica ed eventuale completamento dei dati, modifica appuntamento, disdetta, prenotazioni) che devono essere svolte dagli operatori addetti.

#### Art. 4 Modalità di esecuzione del servizio

Nella seguente tabella 2 sono elencati per ciascuna sede la dislocazione, i giorni e gli orari di servizio e il massimo di postazioni a disposizione. Ai fini della formulazione dell'offerta, dovrà essere tenuto in considerazione anche il monte ore complessivo stimato dalla Stazione Appaltante, necessario per garantire il corretto funzionamento e fruizione delle prestazioni sanitarie erogate da questo Istituto.

Tabella 2

SEDI IOV	DESCRIZIONE	GIORNI	ORARIO DI ATTIVITÀ'	ORARIO DI SERVIZIO ATTIVO AL PUBBLICO	N Max di postazioni a disposizione (intesi sia come sportelli al pubblico che come postazioni in back office)
Padova Ospedale Busonera via Gattamelata 64	Sportello dedicato alla libera professione c/o CUP sportello 1 piano 0	lunedì- venerdì	14:00 – 19:00	14:30 – 19:00	1
		sabato	9:00 – 13:00	9:00 – 13:00	
<b>Sede messa a disposizione dall'Appaltatore</b>	Attività di call center con collegamento da remoto	lunedì- venerdì	8.00 – 18.00	8.00 – 18.00	-

In base all'articolazione oraria riportata nella tabella 2, il monte ore settimanale complessivo stimato per le attività di sportello dedicato alla libera professione c/o il CUP - sportello 1 piano 0 - è pari a 29 **ore/settimana**. Nel monte ore complessivo stimato gli addetti incaricati dovranno garantire l'espletamento di tutte le attività previste dal presente Capitolato, sia di front che di back office.

Relativamente al servizio con collegamento da remoto, l'orario per lo svolgimento delle attività è dalle 8:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì. Si prevede che il picco di maggiore di tale attività sia concentrato nella fascia oraria indicativa dalle ore 08:30 alle ore 13:00.

Al fine di garantire la continuità del servizio all'utenza, l'attività non deve avere interruzione intermedia di orario. Il servizio non deve essere reso nei giorni festivi infrasettimanali.

Nell'ambito delle ore di apertura del servizio l'Istituto potrà, a seconda delle necessità organizzative, chiedere una diversa articolazione oraria. Eventuali modifiche dovranno essere eseguite dall'Appaltatore entro 15 giorni dalla richiesta dell'Istituto. Non sono ammesse ulteriori richieste economiche da parte dell'Appaltatore nel caso di diversa articolazione oraria.

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore se non disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dal RUP.

Ove dette modifiche non possano essere soddisfatte nel predetto termine, l'Appaltatore dovrà fornire adeguata motivazione scritta e concordare con l'Istituto una soluzione alternativa momentanea, al fine di non generare disservizio all'Istituto.

La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di pubblico interesse o necessità ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs. 36/2023.

L'Appaltatore dovrà garantire un'organizzazione del servizio e una formazione permanente del personale impiegato che garantisca continuità del servizio, anche in termini di competenza, in caso di turn over, imprevisti e/o emergenze nel rispetto degli standard di servizio richiesti.

L'Appaltatore dovrà altresì procedere al recepimento di eventuali indicazioni regionali che dovessero sopraggiungere relative all'organizzazione del servizio.

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

#### **Art. 4.1 Descrizione generale delle attività**

L'attuale organizzazione del lavoro è articolata in tre macro attività descritte nel sottostante paragrafo.

**A. Servizio di prenotazione di attività sanitaria**, quale prenotazione prima visita, controllo, consulto, esame clinico-strumentale e di diagnostica anche da remoto:

- inserimento/completamento/verifica anagrafica sugli applicativi in uso;
- segnalazione di anagrafiche multiple/errate;
- spostamento degli appuntamenti;
- disdetta delle prenotazioni;
- richiamate all'utenza che ha lasciato un recapito telefonico;
- ricollocamento prenotazioni a supporto delle chiusure/aperture agende, nonché per l'ottimizzazione della gestione delle stesse evitando ove possibile discontinuità orarie dei piani lavoro degli Specialisti;
- gestione richieste via e-mail.

**B. Servizio di accettazione/registrazione**

- inserimento/completamento/verifica anagrafica sugli applicativi in uso;
- segnalazione di anagrafiche multiple/errate;
- supporto all'utenza o rilascio informazioni sulle prenotazioni;
- rilascio informazioni e controllo sul corretto pagamento dell'onere dovuto;
- individuazione/segnalazione delle richieste di rimborso alla Direzione Amministrativa di Ospedale (DAO);
- ristampa promemoria;
- stampa/verifica piani di lavoro;
- correzione anomalie segnalate sugli appuntamenti.

**C. Attività di informazione**, relativa alle modalità di accesso alle prestazioni specialistiche in libera professione, alle prestazioni disponibili, alle tariffe in vigore per le prestazioni erogate in regime libero professionale, ai medici e ai dirigenti sanitari che svolgono libera professione intramuraria presso l'Istituto e alle fasce orarie di svolgimento dell'attività.

Le attività anzidette comportano una necessaria attività di back-office (es.: inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni aggiuntive).

Nel caso di attività di front office, l'Appaltatore dovrà garantire eventuali e necessarie attività di back office utili alla compiuta realizzazione del servizio anche se non espressamente indicate.

Tutti i processi delineati comportano la gestione, anche informatica, degli archivi compresa la digitalizzazione dei documenti e la correlata attività di data entry e implicano rapporti con l'utenza esterna, (es.: assistiti, accompagnatori dei pazienti), e interna all'Istituto (es.: altri servizi aziendali, professionisti ecc.).

La gestione di eventuali criticità dovrà avvenire attraverso la segnalazione da parte dell'operatore al servizio Help desk (assistenza telefonica-telematica) al fine di garantire la continuità per l'utenza.

**D. Attività di monitoraggio ed attività periodiche di verifica**

La ditta dovrà avvalersi di un proprio sistema di controllo che permetta il monitoraggio, la rilevazione dei dati, l'elaborazione di reportistica sulle attività svolte e la rilevazione della soddisfazione di utenza e committenza, con riferimento ai principi contenuti nei sistemi di gestione della qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La ditta, inoltre, accetta e garantisce di prestare la propria disponibilità e collaborazione alle attività di monitoraggio che saranno attivate dalla Stazione Appaltante, la quale si riserva di svolgere, qualora la situazione e le performance lo richiedano, oltre a controlli programmati, anche monitoraggi non programmati.

**E. Servizio di reportistica**

La ditta aggiudicataria dovrà produrre dei report mensili riepilogativi in formato excel (o similare) editabile contenenti le seguenti informazioni:

- numero totale delle chiamate in entrata;
- numero totale delle chiamate gestite dagli operatori, specificando in particolare le chiamate gestite entro i 2 (due) minuti di attesa e quelle gestite oltre i 2 (due) minuti di attesa;
- tempo medio e tempo massimo di attesa espresso in minuti;
- numero totale chiamate abbandonate, specificando il numero delle chiamate abbandonate entro i 2 (due) minuti di attesa e quelle abbandonate oltre i 2 (due) minuti di attesa;
- tempo medio di conversazione in min./sec;
- numero di chiamate da voice-mail gestite;
- chiamate che hanno lasciato un messaggio in segreteria.

Deve essere garantita la possibilità di aver a disposizione i dati tramite l'accesso al database del centralino o mediante la predisposizione di export automatica dei dati gestiti.

Su richiesta del Committente, la ditta dovrà, inoltre, fornire report di chiusura, rendicontazione ed esecuzione dell'attività di back-office correlate con il servizio svolto, corredata della relativa analisi dei dati raccolti.

#### **Art. 4.2 Sportello libera professione c/o Ospedale Busonera**

L'Appaltatore dovrà garantire tutte le attività elencate ai punti precedenti (A, B, C, D ed E) negli orari indicati nella tabella 2. Nello specifico dovranno essere svolte le seguenti attività:

- completamento/verifica /inserimento anagrafica applicativo in uso;
- prenotazioni di front office negli orari indicati;
- accettazione dell'utenza;
- informazioni e controllo sul corretto pagamento onorario;
- inserimento di eventuali prestazioni integrative quando richieste dallo specialista;
- stampa promemoria prenotazione/invio mail;
- somministrazione di informazioni;
- cambio/variazione degli appuntamenti;
- risposta alle mail entro 3 giorni lavorativi;
- compilazione modulistica rimborso se dovuto;
- apposizione cartellini identificativi L.P. dei medici nei relativi ambulatori.

#### **Art. 4.3 Attività di libera professione con collegamento da remoto**

L'Appaltatore dovrà garantire tutte le attività sottoelencate:

- fornire informazioni circa tempistiche e costi per le prestazioni prenotabili con il professionista richiesto;
- gestire le richieste di prenotazione, spostamento ad altra data o disdetta dell'appuntamento;
- fornire informazioni circa la sede dell'appuntamento e informazioni di vario genere;
- inserimento/completamento/verifica anagrafica sugli applicativi in uso;
- segnalazione di anagrafiche multiple/errate;
- ricontatto degli utenti in caso di malfunzionamento temporaneo dell'applicativo;
- ricontatto utenti entro 2 giorni lavorativi.

Le funzionalità di accoglienza telefonica automatica, dovranno essere strutturate come segue:

- messaggio di benvenuto che identifichi sia l'Amministrazione che il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio di contact center;



- messaggio che identifichi l'operatore che gestisce la chiamata;
- menù vocale di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF), con la possibilità di selezionare subito la modalità voice-mail;
- ascolto di un audio di attesa personalizzabile.

I messaggi dovranno essere forniti in lingua italiana. L'amministrazione si riserva la facoltà per tutta la durata contrattuale di richiedere messaggi di interesse anche in lingua inglese. Deve essere inoltre possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile in funzione delle preferenze dell'Amministrazione, sia dei file audio pre-registrati che verranno eventualmente forniti dall'Amministrazione. Il servizio di contact center con collegamento da remoto dovrà essere effettuato e gestito da una struttura ubicata presso il territorio italiano, nel rispetto della normativa privacy vigente.

La fornitura e la gestione di tutte le apparecchiature necessarie (comprensiva del centralino, di un numero adeguato di linee) al corretto espletamento del servizio è a carico dell'Appaltatore. Deve sempre essere garantita la visibilità del numero per intero in entrata e in uscita.

Qualora l'Istituto, nel corso dell'appalto, stabilisse di gestire il servizio di contact center remoto attraverso soluzioni tecniche differenti, come a titolo esemplificativo, non esaustivo, tramite l'utilizzo di proprie linee VOIP, l'Appaltatore si rende disponibile all'adeguamento dell'organizzazione delle attività.

#### **Art. 4.4 Specifiche tecniche**

##### **Attività di accettazione, informazione e prenotazione**

Qualunque sia la modalità di prenotazione, il processo *standard* di prenotazione si esplica attraverso le seguenti fasi:

- ✓ **identificazione dell'assistito**, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della *privacy*;
- ✓ **inserimento delle prestazioni**, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- ✓ **prenotazione delle prestazioni selezionate**, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità dei Professionisti che erogano attività libero-professionale ambulatoriale, nonché la conseguente conferma della prenotazione;
- ✓ **erogazione delle informazioni relative alla prenotazione**, che ha per obiettivo quello di fornire all'utente tutte le informazioni correlate alla prenotazione effettuata, ubicazione ambulatorio, modalità di pagamento e qualsiasi altro chiarimento venga richiesto dall'utenza.

Di seguito sono riportati in maggior dettaglio i contenuti delle singole fasi del processo *standard* di prenotazione e le principali specifiche funzionali con l'aggiunta dell'eventuale disdetta dell'appuntamento fissato.

### **Identificazione dell'assistito**

Il sistema CUP (applicativo in uso) assicura una corretta ed univoca identificazione dell'utente che richiede l'erogazione di prestazioni ambulatoriali anche attraverso l'uso della tessera sanitaria.

Il personale della ditta Aggiudicataria dedicato all'espletamento del servizio, al momento dell'identificazione è tenuto a verificare che l'anagrafica dell'assistito non risulti già codificata, al fine di evitare doppi inserimenti della medesima posizione.

Qualora l'anagrafica dell'assistito risulti già codificata, il personale della ditta Aggiudicataria è tenuto a verificare la correttezza di tutti i dati presenti a sistema.

### **Inserimento delle prestazioni**

Per migliorare i tempi di erogazione del servizio l'operatore può effettuare ricerche con differenti modalità:

1. per codice prestazione;
2. per elementi descrittivi;
3. altre modalità (es. per tipologia, branca, sinonimi, ecc).

L'inserimento delle prestazioni da prenotare deve, inoltre, essere accompagnato da opportuni controlli, in grado di verificare l'eventuale già avvenuta prenotazione delle medesime prestazioni. Ciò al fine di prevenire la prenotazione multipla di più prestazioni a fronte della medesima richiesta dell'utente. Tali controlli dovranno essere effettuati anche in occasione di spostamenti di prenotazioni o nuove prenotazioni a seguito di disdetta.

### **Prenotazione**

La prenotazione delle agende avviene secondo criteri di scorrimento temporale senza discontinuità, offrendo in prima istanza all'utente il primo posto libero estrapolato dall'intera offerta disponibile e successivamente le ulteriori disponibilità, qualora l'utente ne faccia richiesta.

Il Sistema CUP, inoltre, tiene traccia della scelta operata.

### **Gestione delle disdette**

L'operatore CUP LP dovrà sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione entro 3 giorni lavorativi per le visite e 5 giorni lavorativi per gli esami strumentali, al fine di permettere all'Istituto di recuperare il posto e renderlo disponibile.

L'operatore CUP LP dovrà altresì garantire la tempestiva effettuazione della disdetta della prenotazione anche su richiesta dell'Ente, contattando l'utente e fornendo tutte le informazioni e il supporto necessari all'eventuale riprogrammazione o spostamento dell'appuntamento.

### **Gestione dell'errore**

L'Appaltatore dovrà definire gli interventi e le modalità operative finalizzate a ridurre e gestire il margine dell'errore dei propri operatori sulla base delle valutazioni di performance aziendali.

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

## Art. 5 Oneri a carico dell'Appaltatore

L'Appaltatore deve garantire l'organizzazione globale dell'attività, del personale e del materiale necessario assumendosi il rischio d'impresa anche con l'introduzione, in caso di necessità, di mezzi e risorse aggiuntive.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.

Per l'attività di Cup libera professione con collegamento da remoto l'Appaltatore si impegna a mettere a disposizione locali, arredi, infrastrutture tecnologiche e quant'altro necessario al corretto espletamento del servizio, assumendo a suo carico i costi relativi a energia elettrica, utenze telefoniche.

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.

L'Appaltatore dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio, in particolare per quanto riguarda il personale, è tenuto a:

- ✓ organizzare il servizio con il personale proprio, mettendo a disposizione il proprio know-how convocando, ogni qualvolta necessario/opportuno, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) per proporre progetti/idee/soluzioni innovative circa il miglioramento dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- ✓ presentare l'elenco del personale accompagnato dal *curriculum* di ciascuno entro 10 giorni dalla data di richiesta dei documenti contrattuali. Tale adempimento sarà necessario anche in caso di eventuali successive sostituzioni del personale impiegato, la cui documentazione dovrà essere depositata con congruo anticipo, comunque non inferiore ai 10 giorni;
- ✓ nominare un coordinatore del servizio, il cui nominativo e recapito telefonico dovrà essere comunicato al DEC che sarà individuato da IOV;
- ✓ avvalersi, per l'espletamento del servizio, di personale qualificato;
- ✓ rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- ✓ osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. modifiche e integrazioni;
- ✓ osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy – Regolamento UE 2016/679, che sarà compito dell'Appaltatore impartire;
- ✓ assicurare l'immediata sostituzione del personale assente per malattia, ferie, infortunio o qualsivoglia altro motivo senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Istituto nel rispetto della pianificazione

concordata;

- ✓ uniformarsi alle istruzioni che verranno comunicate dall'Istituto, nonché attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;
- ✓ astenersi dal divulgare o rivelare a terzi, notizie riservate inerenti alle persone utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio;

L'Istituto potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo dal punto di vista professionale allo svolgimento del servizio, che non osservi un contegno corretto o usi un linguaggio scorretto e riprovevole ovvero abbia dato motivi di lamentela da parte dell'utenza. La sostituzione dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario entro 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta motivata, che si ritiene insindacabile.

È a carico dell'Aggiudicatario l'esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Istituto.

L'Appaltatore dovrà adeguatamente informare il proprio personale a rispettare le norme igienico-sanitarie per prevenire la diffusione di malattie infettive diffuse.

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

Inoltre, l'Aggiudicatario si obbliga a manlevare e mantenere indenne l'Istituto da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultimo in ragione dei suddetti inadempimenti e violazioni normative direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione dell'appalto.

Qualunque evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato al DEC nel più breve tempo possibile. Nel corso dell'esecuzione del contratto, il DEC fornirà di volta in volta le istruzioni operative su come gestire le segnalazioni.

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

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, l'Aggiudicatario, per nessuna ragione, può sospenderlo, effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito nel presente Capitolato, o eseguirlo in ritardo. I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere espletati con assoluta continuità anche durante la fase di attivazione. A tal scopo l'Aggiudicatario deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale.

Al termine del periodo contrattuale l'Appaltatore dovrà garantire la continuità del servizio fino al subentro del nuovo contraente. L'Appaltatore è tenuto a trasmettere le conoscenze tecniche e procedurali al nuovo fornitore, a garanzia della continuità del servizio. La pianificazione del dettaglio delle attività di formazione dovrà essere comunicata all'Istituto. Si precisa che per tali attività non verrà riconosciuto nessun corrispettivo.

L'Appaltatore è tenuto a:

- osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Oncologico Veneto, approvato dalla Stazione Appaltante con deliberazione

del Direttore Generale n. 568 del 27.09.2018 e reperibile al link <https://www.ioveneto.it/wp-content/uploads/2021/01/Codice-di-comportamento-aggiornamento-2018.pdf>;

- a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019 ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- a dare comunicazione tempestiva all'istituto e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualche modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto steso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori dell'istituto che abbiamo esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.
- ad assumersi tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010 e ss. m. e i;
- a dare immediata comunicazione all'Istituto e alla Prefettura- UTG della Provincia di Padova della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- riferire tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

## **Art. 6 Soggetti dell'appalto**

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023 è la dott.ssa Maria Zanandrea, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il regolare adempimento di tutte le prescrizioni contrattuali sarà seguito, controllato e verificato dal DEC che sarà nominato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 114 del Codice, prima dell'avvio del contratto.

Prima dell'avvio del contratto, l'Aggiudicatario si impegna a comunicare per iscritto all'Istituto il nominativo e il recapito telefonico del proprio Referente/Coordinatore delle prestazioni contrattuali che interagirà con la committenza, in nome e per conto dell'Appaltatore medesimo, in ordine all'esecuzione dell'appalto di cui trattasi e che dovrà essere sempre reperibile.

### **Art. 6.1 Rapporti tra Referente/Coordinatore e DEC**

Al fine di garantire un servizio efficiente all'utenza è opportuno stabilire i criteri ed i parametri di interazione tra l'Appaltatore e IOV.

In particolare si stabilisce che l'Appaltatore comunicherà un unico e solo proprio Referente/Coordinatore che si relazionerà quando necessario con il DEC.

Il DEC comunicherà agli indirizzi ufficiali di posta elettronica indicati dall'Appaltatore tutte le comunicazioni inerenti le attività previste dal presente capitolato. 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 dell'Appaltatore.

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. 7 Personale impiegato**

L'Appaltatore dovrà operare con un numero sufficiente di persone tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente e dovrà assicurare che il personale impiegato nel servizio sia munito di idoneità e professionalità secondo le normative vigenti e tenuto conto dell'oggetto dell'appalto, possedendo attitudini al contatto e alle relazioni con il pubblico.

L'Appaltatore dovrà organizzare il servizio e curare la formazione e l'aggiornamento dei propri dipendenti tramettendo opportuna evidenza di tali attività alla Stazione Appaltante e in caso di assenza provvedere alla immediata sostituzione.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, l'Appaltatore dovrà provvedere di norma a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico dello IOV 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. In caso di inadempimento si applicano le penali previste dal presente capitolato.

Atteso che la gestione del servizio esige delle conoscenze specifiche in materia, nonché l'utilizzo di appositi applicativi (software utilizzati), dopo la stipula del contratto e prima dell'avvio del servizio, l'Appaltatore avrà l'onere di effettuare a suo carico un'apposita formazione in favore di tutti gli operatori che verranno impiegati per lo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato, con particolare riguardo agli eventuali operatori di nuova assunzione. Durante l'attività formativa non verrà riconosciuta all'Appaltatore alcuna remunerazione.

Per assicurare le prestazioni contrattuali, l'Appaltatore si avvarrà di proprio personale in possesso dei requisiti di idoneità per il servizio oggetto dell'appalto e lo impiegherà sotto la sua esclusiva responsabilità, assicurando che ogni operatore impiegato, secondo le proprie mansioni e competenze, rispetti i contenuti e le indicazioni riportate nelle procedure (protocolli) aziendali: tali protocolli riguardano sia l'area sanitaria che amministrativa.

Sarà onere della Stazione Appaltante illustrare tali procedure al Referente/Coordinatore del servizio prima dell'avvio del contratto.

Il personale addetto all'espletamento del servizio, in particolare, dovrà:

- ✓ possedere i requisiti di professionalità e diligenza necessari per lo svolgimento delle prestazioni richieste, attitudini al contatto e alle relazioni anche con il pubblico e dimostrare di essere a conoscenza delle diverse problematiche concernenti la realtà sanitaria e il lessico medico;
- ✓ indossare idonea divisa di servizio al fine di consentire la riconoscibilità del personale specificamente addetto alla funzione, nonché portare in modo visibile il tesserino di riconoscimento recante nome, cognome, qualifica e indicazione dell'impresa di appartenenza;
- ✓ mantenere un comportamento irreprensibile e rispettoso nei confronti delle persone con le quali venga in contatto e un rapporto di collaborazione con il personale dell'Istituto;
- ✓ tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento degli assistiti o altro comportamento perseguibile ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli assistiti;
- ✓ garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;



- ✓ dare comunicazione ai referenti dell'Istituto di ogni problema verificatosi con gli utenti.

L'Appaltatore risponderà, ad ogni conseguente effetto, del mancato rispetto del segreto d'ufficio non osservato, ferma la facoltà, da parte dell'Istituto, valutata secondo la gravità dei fatti, di applicare le relative penali, oltre che di avanzare la richiesta di risarcimento dei danni e/o di eventuale risoluzione per grave inadempimento del contratto di appalto.

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 dell'Appaltatore 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.

IOV 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.

#### **Art. 7.1 Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza**

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza obbligatorie (INPS, INAIL o casse equivalenti) ed assunzione di lavoratori disabili ex L. 68/1999.

L'Appaltatore, anche se non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, occupati nelle attività oggetto del contratto, condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento e dai Contratti Integrativi di Lavoro territoriali applicabili alla data di stipula del presente contratto, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. Tale obbligo permane anche dopo la loro scadenza e fino a loro rinnovo.

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

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 11 del D.Lgs. 30/2023., a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

#### **Art. 7.2 Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro**

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008.

A seguito dell'analisi delle attività descritte nella documentazione di gara è stato predisposto l'allegato DUVRI preliminare e la conseguente stima degli oneri a carico dell'Affidataria per l'eliminazione delle interferenze, che risultano pari a zero. Per il presente appalto sono stati rilevati i rischi da interferenza indicati nell'allegato DUVRI, che verrà discusso dall'Appaltatore con il Direttore dell'esecuzione del contratto, anche ai fini della sua integrazione.

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e lavoratori autonomi in merito alla sicurezza sul lavoro;

- il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere in regola con la formazione obbligatoria di cui al Titolo I del D.Lgs. 81/08, art. 37 e quindi dovranno possedere attestazione di frequenza dei corsi di Formazione Generale e Formazione Specifica a Rischio Alto;

- sarà cura dell'Istituto fornire tutti i dispositivi di protezione individuale necessari per l'esecuzione delle attività connesse con l'espletamento del presente appalto, secondo le vigenti disposizioni di legge e quanto previsto nel presente capitolato
- ai fini di consentire l'attivazione della sorveglianza sanitaria da parte del fornitore del servizio, rimangono disponibili per la consultazione presso il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale le valutazioni dei rischi di ciascuna Unità Operativa destinataria del servizio.

L'Appaltatore si impegna ad osservare e far osservare ai propri dipendenti, collaboratori e soci, in caso di società cooperativa nonché ai terzi presenti sui luoghi nei quali si esegue l'appalto, tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, igiene e salute nei luoghi di lavoro, di cui al D.Lgs. 81/2008 e ad adottare tutti i provvedimenti all'uopo ritenuti necessari ed opportuni, senza con ciò creare danno o disturbo alle attività/proprietà dell'Istituto.

Entro il termine di 15 giorni dall'aggiudicazione definitiva l'Appaltatore dovrà comunicare all'Istituto il nominativo del Responsabile aziendale del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e dovrà dichiarare a firma del Legale Rappresentante di essere in regola con le norme che disciplinano la sicurezza sui luoghi di lavoro.

#### **Art. 7.3 Scioperi e cause di forza maggiore**

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso, in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (si applicherà la Legge 146/90 e ss.mm.ii.).

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile.

In caso di scioperi generali di categoria, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di giorni 5 (cinque), a segnalare all'Istituto la data effettiva dello sciopero programmato e le modalità con le quali intende espletare il servizio.

In caso di cause di forza maggiore e/o scioperi, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare l'assoluta continuità nello svolgimento del servizio in appalto attraverso l'adozione di un piano di emergenza ed indipendentemente dalla causa che ha provocato la situazione di eccezione e dalla attribuzione della sua responsabilità, è fatto obbligo per l'impresa aggiudicataria mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire l'evento negativo e ripristinare le condizioni minime di servizio recuperando una situazione regolare e minimizzandone gli effetti. L'impresa aggiudicataria dovrà concordare con il Direttore dell'Esecuzione del Servizio eventuali comportamenti da seguire in presenza di situazioni che ne dovessero compromettere la regolarità.

Qualora l'impresa aggiudicataria sospendesse il servizio l'Istituto potrà procedere alla risoluzione del contratto.

#### **Art. 8 Controlli in corso di esecuzione**

Il presente contratto è soggetto, ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. 36/2023, a verifica di conformità, tesa a certificare che l'oggetto dello stesso in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

Il certificato di verifica di conformità è rilasciato dal Responsabile Unico del Procedimento a seguito di attestazione di regolare esecuzione del servizio a firma del DEC.

L'Appaltatore è tenuto a trasmettere al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, con cadenza trimestrale, un report con le attività svolte nel periodo di riferimento. Il DEC ha la possibilità di modificare la frequenza di





trasmissione dei suddetti report, sulla base delle esigenze che potrebbero presentarsi in corso di esecuzione del contratto.

L'Istituto provvederà alla vigilanza e al controllo dei servizi prestati, secondo quanto concordato con l'Aggiudicatario a seguito di avvio dell'esecuzione del contratto. In tale fase esecutiva, l'Istituto si riserva la facoltà di apportare variazioni, temporanee o definitive, alle modalità di esecuzione dei servizi.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni degli utenti.

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad adeguarsi, in sede di esecuzione contrattuale, all'utilizzo di eventuali piattaforme informatiche di cui l'Istituto dovesse dotarsi per la gestione e il controllo qualitativo dei servizi oggetto del presente appalto.

Il controllo da parte dello IOV sarà esercitato:

- mediante ispezione diretta da parte del personale dipendente dell'Istituto durante l'esecuzione dei servizi; queste ispezioni non dovranno assolutamente interferire con il lavoro degli operatori interessati;
- mediante verifica della correttezza di tutte le registrazioni effettuate (prenotazioni, spostamenti, disdette, accettazione amministrativa campioni, ecc.).
- mediante indagini di Customer Satisfaction 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, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate, pena l'applicazione della penale.

Lo IOV ha inoltre la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle non conformità del Servizio. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con il Fornitore del servizio tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dallo IOV in relazione al servizio offerto dall'Appaltatore. Se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

#### **Art. 8.1 Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio**

IOV si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni previste contrattualmente.

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

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

- controllare l'esistenza o meno dei requisiti cardine del servizio prestato dalla Ditta Aggiudicataria;
- monitorare il livello del servizio prestato della Ditta Aggiudicataria, valutando la performance fornita da quest'ultima;
- sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- valutare la conformità dell'organizzazione aziendale della Ditta Aggiudicataria per garantire il rispetto di quanto previsto contrattualmente.

Preliminarmente all'implementazione delle attività di controllo, il sistema di monitoraggio verrà recepito in appositi documenti che verranno condivisi con la Ditta Aggiudicataria.

I controlli potranno essere effettuati in tutte le sedi inerenti al servizio, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Ditta stessa.

Qualora la Ditta Aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli condivisi designata, IOV potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi dando successiva comunicazione degli esiti alla suddetta.

Inoltre, in qualsiasi momento, IOV ha la facoltà di effettuare, in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerto con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal presente capitolato.

A tale scopo, IOV valuterà di individuare un "team di controllo" incaricato di svolgere l'attività di cui al presente articolo e di relazionarne gli esiti al RUP e al DEC.

Gli esiti dei controlli verranno riportati su appositi verbali, sottoscritti dal team di controllo dello IOV e dal rappresentante della Ditta Aggiudicataria (nel caso di monitoraggio condiviso), i quali a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente, avvalorandone il risultato.

Qualora la Ditta Aggiudicataria non fosse presente ai controlli, gli esiti degli stessi verranno comunicati per iscritto alla medesima dall'Azienda.

## **Art. 8.2 Elementi oggetto di controllo**

Sono di seguito individuati le aree oggetto di controllo:

### *a) Controllo dei requisiti del servizio*

Per requisiti del servizio si intendono quegli elementi costitutivi essenziali che connaturano la prestazione resa alla Ditta Aggiudicataria e che la stessa è tenuta a garantire all'Istituto secondo quanto specificato nel presente capitolato. Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei suddetti requisiti minimi ed essenziali del servizio, senza i quali il servizio stesso non può considerarsi tale. Tale attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto previsto contrattualmente.

### *b) Monitoraggio dei livelli-performance del servizio (Service Level Agreement)*

Il monitoraggio delle performance del servizio ha lo scopo di valutare l'andamento ed il risultato del processo di erogazione del servizio medesimo, verificando la qualità dello stesso attraverso l'utilizzo di specifici indicatori. Più precisamente, tale monitoraggio viene posto in essere per valutare se la performance prestata dalla Ditta Aggiudicataria sia in linea con le aspettative e le necessità dell'Istituto e degli utilizzatori. In particolare, per ogni elemento del servizio considerato, in relazione ad ogni indicatore, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

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

miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;

- non conforme: tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità della Ditta Aggiudicataria di raggiungere il livello del servizio richiesto, oltre alla verifica delle capacità del fornitore di attivare le opportune azioni di miglioramento, qualora gli indicatori evidenziano performance sotto la soglia.

*c) Monitoraggio della Customer Satisfaction dei fruitori del servizio*

Lo scopo di tale attività è quello di conoscere il punto di vista dei destinatari del servizio, ossia degli effettivi fruitori del servizio stesso, in modo tale che, dall'elaborazione dei risultati raccolti, si possa individuare l'effettivo livello di gradimento di quanto prestato dalla Ditta Aggiudicataria.

A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento delle prestazioni.

*d) Esecuzione di audit del processo:*

L'esecuzione di audit ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dei processi, nel rispetto dei requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità della ditta Aggiudicataria di organizzare il servizio conformemente a quanto richiesto da IOV, nonché di monitorare le modalità di esecuzione del processo e la realizzazione delle eventuali azioni di miglioramento condivise.

### **Art. 8.3 Revisione del sistema di monitoraggio e controllo**

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo consiste nel procedimento di analisi e di aggiornamento delle attività di verifica, al fine di porre in essere tutte le operazioni migliorative possibili, alla luce del principio di ottimizzazione dell'efficienza di controllo. Tale aggiornamento potrà, inoltre, essere apportato nei casi di nuove conoscenze tecnico-scientifiche relative agli strumenti e alle modalità di controllo e monitoraggio, nonché alla loro efficacia.

### **Art. 8.4 Verifica, monitoraggio e controllo del servizio**

*a) Monitoraggio dei requisiti*

IOV ha la facoltà, per mezzo del team di controllo, di eseguire controlli sui requisiti del servizio invitando la Ditta Aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi. I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale e/o di ordine specifico, in particolare:

- erogazione del servizio senza soluzione di continuità nell'arco dell'anno solare;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio per front end e cup telefonico;
- effettiva esecuzione della manutenzione ordinaria e straordinaria della dotazione fornita;
- formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, procedure aziendali e applicativi informatici in uso;
- utilizzo del cartellino identificativo e della divisa da parte del personale impiegato;
- ottemperanza delle indicazioni fornite dalle linee guida, protocolli e procedure del personale impiegato;

- sostituzione del personale entro giorni 5 dalla richiesta pervenuta dall'Azienda;
- reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate dal capitolato di gara;
- redazione e consegna della reportistica secondo i termini previsti dal Capitolato o diversamente definiti tra le parti in fase di avvio;
- mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme sulla privacy;

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

- l'effettivo inizio dell'attività entro il termine concordato tra le parti;
- consegna dell'elenco del personale impiegato entro 10 gg dall'avvio del servizio o sostituzione
- l'effettuazione delle ore di formazione del proprio personale per Cup telefonico, call center e anagrafe sanitaria.
- l'effettiva attivazione della sede operativa del servizio di prenotazione telefonica con collegamento da remoto.

*b) Livello del servizio*

IOV ha la facoltà, per mezzo del team di controllo, di monitorare i livelli del servizio invitando la Ditta Aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi. Più precisamente:

SERVIZIO DI SPORTELLO LP

I tempi di attesa di seguito indicati saranno ricavati dai sistemi eliminacode in dotazione presso il CUP dell'Ospedale Busonera di Padova. I tempi sottoindicati intercorrono tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello.

*a) Attività di sportello*

- attesa massima di 10 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo dieci pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate.

È prevista una deroga ai tempi di "durata massima della pratica" sopra indicati quando si tratta di attività aventi carattere eccezionale e straordinario che interessino un numero elevato di utenti per le quali si possano prevedere picchi di affluenza concentrati in una o poche giornate.

SERVIZIO CUP LP TELEFONICO

Per quanto riguarda prenotazioni, disdette e richieste di informazioni devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- almeno il 90% delle telefonate deve essere in una risposta da parte dell'operatore entro 2 (due) minuti;

- massimo dieci pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate.

È prevista una deroga ai tempi sopra indicati quando si tratti di attività aventi carattere eccezionale e straordinario che interessino un numero elevato di utenti, per le quali si possano prevedere picchi di affluenza concentrata in una o poche giornate.

#### **Art. 9 Inadempimenti e penalità**

L'Aggiudicatario è obbligato all'esatto e puntuale adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e della integrale e perfetta erogazione dei livelli di servizio stabiliti nel presente Capitolato.

In particolare potrà essere applicata la seguente penale:

- a) in caso di ritardo o mancata copertura del servizio nelle modalità indicate dal presente Capitolato, per ogni giorno di ritardo, potrà essere applicata una penale pari a € 1.000,00;
- b) in caso di mancata evasione, entro 2 giorni lavorativi, delle richiamate da fare all'utenza per la comunicazione di spostamenti di appuntamenti e/o variazioni di prenotazione potrà essere applicata una penale pari a € 50,00 per ogni ora di ritardo riscontrata, fatto salvo i casi di reiterata indisponibilità dell'utente, che dovranno essere adeguatamente documentati;
- c) in caso di mancata risposta alle mail pervenute dall'utenza entro 3 giorni lavorativi, per l'effettuazione di prenotazioni, di spostamenti e/o variazioni di appuntamenti, richieste di informazioni, potrà essere applicata una penale pari a € 50,00 per ogni ora di ritardo riscontrata, fatto salvo i casi di ritardo per cause non imputabili all'Appaltatore, che dovranno essere adeguatamente documentati.

Qualora, per causa imputabile agli operatori, venissero fornite indicazioni errate all'utente circa data e/o orario della prestazione, sede di erogazione, Medico Specialista, l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere a risarcire il danno subito e ristorare l'Istituto e/o l'utente delle spese sostenute.

Si precisa, altresì, che per ogni eventuale ed ulteriore inadempimento contrattuale diverso rispetto a quelli sopra indicati si procederà ad applicare penali in misura compresa tra il 0,3% per mille e il 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo contrattuale complessivo, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'inadempimento contestato.

Agli importi delle penali sopra indicate saranno aggiunti anche gli oneri derivanti da:

- oneri di natura organizzativa;
- danni di immagine e di percezione all'esterno della qualità dei servizi forniti dall'Istituto.

A seguito della valutazione della gravità dell'infrazione riscontrata e segnalata dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, il R.U.P. contesterà per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in ordine alle cause che l'hanno determinato e fissando un termine entro il quale dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento e dovranno essere fatte pervenire le controdeduzioni scritte, valutate le quali, l'Istituto deciderà sull'applicazione della penale.

Qualora queste controdeduzioni non vengano accolte o non siano inoltrate o lo siano fuori dai termini stabiliti, sono applicate al fornitore le penali come sopra stabilite.

L'applicazione di tre penalità, autorizza l'Istituto a risolvere per giusta causa il contratto, con incameramento del deposito cauzionale e diritto dell'Istituto medesimo al risarcimento di ogni eventuale danno.

Delle penali applicate sarà data comunicazione all'Aggiudicatario a mezzo PEC.

Resta salva la facoltà insindacabile dell'Istituto, in caso di disservizio e/o assenza ingiustificata e prolungata del personale, di ricorrere ad altre Società per l'effettuazione del servizio. In tal caso tutti gli oneri saranno a carico della Società Aggiudicataria.

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

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

È fatta salva la possibilità di ricorrere, in caso di grave inadempimento, alla risoluzione del contratto secondo quanto previsto all'art. 16 del presente Capitolato.

#### **Art. 10 Fatturazione e pagamenti**

Il pagamento del servizio oggetto del presente Capitolato, per il quale non siano sorte contestazioni, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, sarà effettuato previa presentazione di regolare fattura elettronica all'Istituto, ai sensi della normativa vigente.

L'Appaltatore emetterà fattura mensile posticipata corrispondente al canone mensile onnicomprensivo di tutte le prestazioni indicate nel capitolato e nell'offerta tecnica prodotta in gara; l'emissione dovrà avvenire successivamente al ricevimento dell'ordine di acquisto, i cui riferimenti (numero identificativo, data e codice commessa) dovranno essere tassativamente indicati nella fattura.

Qualsiasi fattura emessa prima dei termini convenuti verrà contestata e verrà richiesta nota di credito a storno totale.

I pagamenti delle fatture elettroniche verranno effettuati a mezzo mandato entro 60 giorni dalla data di ricezione delle stesse, previo nullaosta rilasciato dal RUP ed accertamento delle prestazioni rese da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

In caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese, il pagamento verrà effettuato alla Capogruppo.

La fattura elettronica, conforme al formato di cui all'All. A "Formato della fattura elettronica" del DM. n.55 del 3/04/2013, dovrà essere intestata e indirizzata all'Istituto Oncologico Veneto – via Gattamelata 64, 35128 Padova Codice fiscale - P.IVA 04074560287 - CODICE IPA: iove\_pd - CODICE UNIVOCO UFFICIO: UFDKH9.

La fattura elettronica deve essere emessa nel rispetto di quanto previsto dal citato art. 25 D.L. 6/2014 e dalle successive disposizioni attuative. In particolare, il concorrente che risulta affidatario si obbliga a riportare nella fattura elettronica il codice CIG; l'omessa indicazione del predetto codice comporta l'impossibilità per l'Istituto di procedere al pagamento della fattura.

La stazione appaltante può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.). Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.



#### **Art. 10.1 Revisione dei prezzi**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 60, comma 2 del D.Lgs.36/2023, si applicherà a partire dal secondo anno del contratto la revisione dei prezzi. La revisione sarà concessa a condizione che l'operatore economico dimostri l'intervenuto effettivo aumento dei prezzi ed entro i limiti di cui all'ISTAT FOI o i diversi limiti previsti dalle normative che durante l'esecuzione contrattuale disponessero prescrizioni differenti o, ancora, entro i limiti maggiori del FOI, ma dimostrati dall'operatore economico per tramite di documentazione comprovante. Sono escluse dalla compensazione di cui al presente articolo le prestazioni realizzate nell'anno solare di presentazione dell'offerta. Le variazioni di prezzo in aumento come sopra descritte sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al 10% del prezzo complessivo del contratto originario.

#### **Art. 10.2 Tracciabilità dei flussi finanziari**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Aggiudicatario s'impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

In sede di stipula del Contratto l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Istituto.

L'Aggiudicatario comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Capitolato si conviene che, in ogni caso, l'Istituto, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, nonché ai sensi dell'art. 1360 codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicatario con raccomandata a.r., il contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. e del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187.

L'Aggiudicatario, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Istituto verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Aggiudicatario, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Istituto e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Padova.

#### **Art. 11. Cessione del contratto - cessione del credito**

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1 lettera d) del D.Lgs. 36/2023.

L'appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto nelle modalità e con le forme espresse all'art. 120 comma 12 del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'articolo 1260, comma 2, del Codice Civile, le parti accettano esplicitamente di escludere la cedibilità del credito a soggetti diversi da quelli descritti dall'art.1 della L.52/1991.

Le comunicazioni di cessione del credito devono essere esclusivamente notificate ai seguenti indirizzi:

sede legale: Istituto Oncologico Veneto - Ufficio Protocollo – via Gattamelata, 64 – 35128 Padova;

posta certificata: protocollo.iov@pecveneto.it.

La mancata esplicita indicazione del presente contratto, del CIG e dell'importo del credito ceduto comporterà il diniego dell'autorizzazione alla cessione del credito.

### **Art. 12 Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**

Trova applicazione in questo contratto tutta la specifica disciplina in materia di modifica del contratto stesso, prevista dall'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

### **Art. 13 Subappalto**

Il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto dello stesso. E' fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare in tutto o in parte il servizio senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, pena l'immediata risoluzione del contratto, con escussione della cauzione definitiva, fatto salvo il riconoscimento di ogni conseguente maggior danno.

La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il subappalto è consentito previa autorizzazione della stazione appaltante all'art. 119 del Codice dei Contratti Pubblici.

L'appaltatore può affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante solo in presenza di queste condizioni:

- a) il subappaltatore sia qualificato per le prestazioni da eseguire;
- b) all'atto dell'offerta siano stati indicati le parti di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare;
- c) il concorrente dimostri in capo ai subappaltatori l'assenza delle cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice.

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto all'art. 120, comma 1, lett. d) del Codice, il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto dello stesso, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso delle categorie prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel presente contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.

L'Appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto:

- una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata e automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate alla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del d.lgs. 159/2011;



- una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

- la clausola in base alla quale le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui il Patto di integrità nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;

- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente, nell'ambito del contratto identificato con CIG riferito al presente appalto assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 136/2010 e ss.m. e i. e

- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente si impegna a dare immediata comunicazione all'Istituto della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;

- la clausola in base alla quale il subappaltatore/subcontraente si impegna a inviare copia del contratto di subappalto/subcontratto all'Istituto

L'Appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto la clausola che obbliga il subappaltatore a produrre, durante la fase di esecuzione del contratto ai fini del pagamento degli stati di avanzamento, la documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente e dell'IVA dovuta dal subappaltatore (solo per sopra soglia e attività "sensibili").

L'Appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nell'esecuzione la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere l'obbligo di riferire tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria, il subappaltatore/subcontraente si impegna a riferire tempestivamente all'Istituto ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altre utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione della prestazione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. In caso di omessa denuncia da parte del subappaltatore, l'Istituto dispone la revoca immediata dell'autorizzazione al subappalto.

Non si configurano come attività affidate in subappalto, le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto. In questo caso, i relativi contratti dovranno essere depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

L'affidatario comunica alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono altresì comunicate alla stazione appaltante eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. È altresì fatto obbligo di acquisire nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti generali o speciali.

Fatte salve le ipotesi di cui alle lettere a) e c) del comma 11 dell'art. 116 del codice, il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 276/2003.

#### **Art. 14 Risoluzione del contratto**

La risoluzione del contratto durante il periodo di sua efficacia è disciplinata dall'art. 122 del D.Lgs. 36/2023, oltre che negli altri casi previsti dallo stesso decreto legislativo, dal DM 49/2018 e dal codice civile.

È fatto salvo quanto previsto dal Patto di integrità, nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

In particolare, in applicazione del citato Patto di integrità, il contratto sarà risolto immediatamente e automaticamente:

- in caso di non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dalla Stazione appaltante al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula dello stesso, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 159/2011. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno;
- nel caso di omessa comunicazione alla stazione appaltante e alle competenti autorità dei tentativi di pressione criminale;
- mancata comunicazione tempestiva da parte dell'imprenditore all'istituto e alla prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualche modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa, qualora nei confronti di pubblici amministratori dell'istituto che abbiamo esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.;
- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Istituto;
- mancata stipula dell'assicurazione RCT RCO di cui al presente Capitolato;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità;
- in tutti gli altri casi di risoluzione previsti dal presente contratto.

La stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'appaltatore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis, c.p., 319-ter, c.p., 319 quater, c.p., 320, c.p., 322 c.p., 322-bis, c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p..

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto avente ad oggetto attività imprenditoriali ritenute "sensibili", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata e automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate alla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 159/2011.

In caso di risoluzione, l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai lavori, servizi e forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, a mezzo PEC indirizzata all'Appaltatore con indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Istituto il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno all'Appaltatore inadempiente. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto ed ogni altro eventuale danno derivante dall'inadempimento. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Appaltatore inadempiente.

Per tutto quanto non previsto nel presente articolo e nel D.Lgs. 36/2023, si applica il codice civile e il protocollo di legalità.

#### **Art. 15 Recesso unilaterale della Stazione Appaltante**

Nelle modalità e nei casi previsti dall'art. 123 del D.Lgs. 36/2023 l'Istituto ha diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto, mediante formale comunicazione da darsi all'Appaltatore con un preavviso non inferiore a 20 giorni.

L'Istituto si riserva inoltre, la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto senza che per questo il contraente possa avanzare qualsiasi pretesa di natura risarcitoria, nel caso di stipulazione di un contratto a seguito di espletamento di una procedura di affidamento centralizzata a livello regionale/nazionale, ricorrendo in questo caso ipotesi di forza maggiore. In tal caso l'Istituto comunicherà all'Appaltatore la volontà di recedere dal contratto a mezzo posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima.

#### **Art. 16 Garanzia definitiva per l'esecuzione del contratto**

Per la sottoscrizione del contratto l'appaltatore costituisce una garanzia, denominata garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106 del D.Lgs. 36/2023, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale. Per salvaguardare l'interesse pubblico alla conclusione del contratto nei termini e nei modi programmati in caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10 per cento, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Se il ribasso è superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

L'importo della cauzione definitiva potrà essere ridotto ai sensi dell'art. 106, comma 8, del D.Lgs. n. 36/2023. Per fruire dei benefici di cui al presente capoverso, l'operatore economico autocertifica, in sede di offerta, il possesso del relativo requisito.

La garanzia definitiva dovrà essere intestata a Istituto Oncologico Veneto, via Gattamelata, 64, 35128 Padova e dovrà contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito.

La garanzia fideiussoria deve essere sottoscritta da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme:

- in originale o in copia autentica ai sensi dell'art. 18 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445;

- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;

La cauzione definitiva dovrà prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
- la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
- la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;

essere corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della stazione appaltante.

La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse

La stazione appaltante può richiedere all'aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 giorni solari dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte del Committente.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento della contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla stessa. Pertanto la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti della stazione appaltante per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

La cauzione è vincolata per tutta la durata del contratto. In caso di risoluzione del contratto la cauzione sarà trattenuta dalla stazione appaltante.

La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura ricevuto.

#### **Art. 17. Responsabilità civile e assicurazioni**

L'Appaltatore è responsabile per qualsiasi danno causato a persone e/o beni di proprietà dell'Appaltatore medesimo, e/o dell'Istituto e/o di terzi, che abbia a verificarsi in dipendenza dell'esecuzione dell'appalto e derivante dalla condotta, anche omissiva, del personale dipendente o collaboratore dell'appaltatore o socio, in caso di cooperativa, o dal personale dipendente da altre imprese, coinvolte a vario titolo nell'esecuzione dell'appalto.

L'appaltatore è, altresì, responsabile per il danno differenziale per infortunio sul lavoro o malattia professionale che abbiano a colpire i lavoratori dell'Appaltatore, dell'Istituto e di altre imprese, coinvolte a vario titolo nell'esecuzione dell'appalto.

L'Appaltatore si impegna a manlevare e a tenere indenne l'Istituto dai danni e/o dalle azioni legali che fossero eventualmente intentate o da richieste alla stessa rivolte per i fatti sopra indicati.

A fronte degli obblighi di cui sopra, l'Appaltatore si impegna a stipulare e mantenere in essere per tutta la durata contrattuale apposite Polizza assicurativa RCT e RCO, da produrre preliminarmente alla firma del contratto, con idonei massimali di garanzia comunque non inferiori a € 3.000.000,00 per sinistro, per persone o cose e deve garantire le rivalse di qualsiasi Ente previdenziale o assicurativo e/o dei dipendenti e dei collaboratori dell'Appaltatore per infortuni e/o malattie professionali, con massimali di garanzia non inferiori a

€ 3.000.000,00 per sinistro e per ciascuna persona o cosa. L'onere relativo si intende ricompreso e compensato nel corrispettivo del contratto.

Resta ferma la responsabilità dell'Appaltatore anche per i danni non coperti e/o eccedenti il massimale di polizza.

La quietanza di pagamento del premio dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa onde verificare il permanere della validità del contratto di assicurazione per tutta la durata della fornitura.

La mancata stipulazione della polizza, la non conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o il mancato pagamento del premio costituiscono motivo di risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c. sulla clausola risolutiva espressa.

#### **Art. 18 Protocollo di legalità**

L'Appaltatore accetta incondizionatamente le clausole pattizie di cui al Patto di integrità nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (art. 1, comma 17 della l. 190/2012), reperibile al link <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita> della Regione del Veneto. La mancata accettazione del Patto di integrità è causa di esclusione dalla presente procedura di affidamento.

#### **Art. 19 Domicilio dell'Aggiudicatario e comunicazioni**

L'Aggiudicatario, all'atto della stipulazione del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Le comunicazioni tra le parti sono effettuate mediante Pec (posta elettronica Certificata) inviata all'indirizzo indicato dalle parti nel contratto.

#### **Art. 20 Trattamento dati personali**

Le disposizioni della normativa sulla privacy – Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di seguito "GDPR" – riguardano il trattamento dei dati personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati per la conclusione e l'esecuzione del Contratto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti e associazioni.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i dati personali comunicati da ciascuna delle Parti per la conclusione ed esecuzione del Contratto saranno raccolti e trattati dall'altra, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente autorizzato e tramite collaboratori esterni designati quali responsabili del trattamento o autorizzati a svolgere singole operazioni dello stesso. Le Parti prendono atto che, relativamente ai dati personali trattati per la conclusione ed esecuzione del Contratto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (art. 15-22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

E' onere di ciascuna Parte garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali suoi rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati all'altra Parte ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro

consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati.

Ai fini dello svolgimento del servizio previsto dal presente Capitolato, l'Aggiudicatario dovrà acquisire ovvero dovranno essere di volta in volta comunicati dalla stazione appaltante alcuni dati di soggetti terzi, nei limiti necessari per il corretto svolgimento del servizio affidato.

L'Aggiudicatario potrà trattare tali dati secondo quanto prescritto dal Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento Generale Sulla Protezione Dei Dati", con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed all'adozione di idonee misure di sicurezza, con riguardo anche a quanto previsto dagli artt. 32 e seguenti del citato Regolamento.

L'Aggiudicatario e, qualora questa intendesse avvalersi di personale a qualsiasi titolo, ciascuno dei suoi collaboratori, saranno designati autorizzati al trattamento, con lettera e istruzioni operative fornite dalla stazione appaltante.

Pertanto, l'Aggiudicatario e ciascun suo collaboratore potranno erogare il servizio previsto dal presente Capitolato solo dopo aver dato alla stazione appaltante idonea prova di aver ricevuto la lettera di autorizzazione e le suddette istruzioni.

L'Aggiudicatario prende infine atto che, ferma restando la responsabilità risarcitoria nei confronti della stazione appaltante, la violazione della presente clausola, da parte propria o del proprio personale, espone al rischio di assumere la qualità di Titolare del trattamento ai sensi della disciplina in materia di protezione dei dati personali, con conseguente assoggettamento alle corrispondenti responsabilità civile, penale e amministrativa.

#### **Art. 21 Clausola sociale**

L'Appaltatore subentrante dovrà prioritariamente assumere, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti, quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante. I lavoratori che non trovano spazio nell'organigramma dell'appaltatore subentrante e che non vengano ulteriormente impiegati dall'appaltatore uscente in altri settori, sono destinatari delle misure legislative in materia di ammortizzatori sociali. Detta clausola dovrà essere sottoscritta in sede di presentazione dell'offerta nell'ambito della presente procedura. La stazione appaltante sarà estranea alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione, sono di esclusiva competenza dell'Appaltatore subentrante.

A tal fine si allega dichiarazione della ditta uscente (ved. All. 1 – Elenco personale dichiarato dal fornitore uscente).

#### **Art. 22 Adempimenti preliminari alla stipula del contratto**

L'aggiudicatario è obbligato, entro il termine prescritto dalla Stazione appaltante con apposita richiesta, e, in assenza di questa, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta conoscenza dell'aggiudicazione, a:

- a) fornire tempestivamente alla stazione appaltante tutta la documentazione necessaria alla stipula del contratto e le informazioni necessarie allo stesso scopo;
- b) trasmettere alla stazione appaltante la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 117 del Codice, utilizzando gli schemi di cui al decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31 contenente il "Regolamento con cui si adottano gli



schemi di contratti tipo per le garanzie fideiussorie previste dagli artt. 117 comma 12 del D.Lgs. 36/2023 ed altre eventuali garanzie/polizze richieste;

c) se costituito in forma societaria diversa dalla società di persone, presentare una dichiarazione ai sensi dell'articolo 1 del d.p.c.m. 11 maggio 1991, n. 187. In caso di raggruppamento temporaneo di Concorrenti la dichiarazione deve essere presentata da tutti i soggetti raggruppati; in caso di consorzio stabile dal consorzio medesimo e da tutte le consorziate dallo stesso indicate ai fini della esecuzione del servizio;

d) in caso di costituendo raggruppamento temporaneo di Concorrenti, depositare atto di mandato irrevocabile costitutivo del medesimo, contenente una clausola relativa alla modalità di fatturazione e di pagamento nei rapporti tra la mandataria/capogruppo e mandanti/consorziate, conformemente a quanto previsto nell'allegato Schema di Contratto, e contenente altresì una clausola di adempimento agli obblighi di cui all'articolo 3 della legge n. 136 del 2010, nei rapporti tra mandataria e mandanti.

L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 119, comma 3, lett. d) del Codice.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

#### **Art. 23 Foro competente**

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Padova.

In ogni caso, nelle more del pronunciamento dell'autorità giudiziaria, l'Appaltatore non potrà sospendere o interrompere la fornitura, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia della corretta esecuzione del contratto e fatta salva la possibilità per l'Istituto di agire per il risarcimento del maggior danno subito. Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

#### **Art. 24 Norme finali**

Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il contratto medesimo, l'Istituto e l'Aggiudicatario potranno concordare le opportune modifiche ai documenti sopra richiamati sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi.

Per quanto qui non espressamente previsto e disciplinato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di pubbliche forniture e servizi, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

Allegati:

- 1) Elenco personale impiegato dal fornitore uscente