



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



REGIONE DEL VENETO

**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI FRONT-END E BACK OFFICE PER VARIE U.O.C. E DELLO
SPORTELLO CUP DELLA SEDE DI CASTELFRANCO VENETO (TV)**

CAPITOLATO SPECIALE



Art. 1 Oggetto e durata del servizio

Il presente documento disciplina l'affidamento per lotto unico della gestione amministrativa delle attività di front office e back office per varie U.O.C. e dello sportello CUP presso la sede IOV di Castelfranco Veneto (TV), mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.

Il contratto avrà una durata complessiva di 36 mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di effettivo avvio del servizio, con facoltà di rinnovo per ulteriori 24 mesi su richiesta espressa di questa Amministrazione.

La prosecuzione 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. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto, anche parzialmente, 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.

L'appalto attiene al servizio in outsourcing della gestione amministrativa delle attività di front office e back office delle U.O.C. di Anatomia Patologica, di Medicina Nucleare, delle segreterie e della postazione di back-office per la pre-ospedalizzazione dei Poliambulatori e dello sportello CUP situati presso la sede IOV di Castelfranco Veneto (TV) - Ospedale San Giacomo in Via dei Carpani 16/Z.

Il servizio comprende le seguenti attività:

1. **Front Office** per eseguire le prestazioni di verifica utente, accettazione e registrazione, accettazione anagrafica ed eventuale completamento dei dati, modifica appuntamento, disdetta, prenotazioni, ecc.;
2. **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 e di Back Office;
- ✓ servizi di formazione dei programmi gestionali IOV ed il servizio di avviamento al personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;

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

- ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati per il medesimo servizio o quelli che verranno successivamente individuati;



- ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio IOV;
- ✓ i software applicativi in uso e quelli di nuova introduzione;
- ✓ materiali di consumo, attrezzature, carta, cartucce, toner utilizzati presso le sedi IOV.

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.

Tale 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 svolte presso la sede di Castelfranco Veneto (TV).

A tal fine, saranno programmati specifici incontri formativi presso la sede IOV in affiancamento con il fornitore uscente per il passaggio graduale delle conoscenze e per quanto attiene a tutte le attività previste dal presente Capitolato.

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.

Per le attività svolte presso le sedi IOV, prima dell'avvio del contratto, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati, comprese minuterie ed utensilerie. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

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.

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

SPORTELLO	TIPOLOGIA ATTIVITA'	NUMERO STIMATO ATTIVITA' PER ANNO
Sportello CUP (n.12) piano 0	SSN	7500
Sportello Anatomia Patologica piano -1	SSN	16.000
	LP	300
Sportello Medicina Nucleare piano 0	SSN	9.000
Sportello Poliambulatori 1° piano	SSN	15.600
Postazione pre-ospedalizzazione 1° piano	SSN	3300

Art. 4 Modalità di esecuzione del servizio

Nella seguente tabella 2 sono elencati: il numero di sportelli Front Office, nonché gli orari di apertura al pubblico

TABELLA 2

NUMERO SPORTELLI	DISLOCAZIONE SPORTELLI	GIORNI	ORARIO APERTURA SPORTELLI
1	Sportello CUP (n.12) piano 0	lunedì-venerdì	8:00 – 18:00
1	Sportello Anatomia Patologica piano -1	lunedì -venerdì	8:00 - 16:00
1	Sportello Medicina Nucleare piano 0	lunedì-venerdì	7:30 – 16:00
1	Sportello Poliambulatori 1° piano	lunedì-venerdì	8:00 – 16:00
1	Postazione pre-ospedalizzazione 1° piano	lunedì-venerdì	8:00 – 16:00

Nel servizio rientra anche la necessaria attività amministrativa di back office, a supporto e completamento delle attività degli sportelli. Le attività di back office dovranno pertanto essere svolte nei giorni indicati nella tabella 2.



Al fine di garantire la continuità del servizio all'utenza, l'Appaltatore deve garantire, nel rispetto di tutte le disposizioni normative e regolamentari previste dai vigenti contratti di lavoro, lo svolgimento delle attività con orario continuato negli orari sopra indicati.

Sono esclusi i festivi infrasettimanali.

La ditta, ai fini della formulazione dell'offerta, dovrà tenere in considerazione anche del monte ore complessivo stimato dalla stazione appaltante, indicato nella tabella 3, necessario per garantire il corretto funzionamento e fruizione delle prestazioni sanitarie erogate da questo Istituto.

Tabella 3

NUMERO SPORTELLI	DISLOCAZIONE SPORTELLI	N max di postazioni a disposizione (intesi sia come sportelli al pubblico che come postazioni in back office)	TOTALE ORE SETTIMANALI PER ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE
1	Sportello CUP (n.12) piano 0	2	50 ore settimanali
1	Sportello Anatomia Patologica piano -1	3	104 ore settimanali
1	Sportello Medicina Nucleare piano 0	3	54 ore settimanali
1	Sportello Poliambulatori 1° piano	2	76 ore settimanali
1	Postazione pre-ospedalizzazione 1° piano	1	40 ore settimanali

In base all'articolazione oraria sopra riportata, il numero stimato di ore settimanali è pari a complessive **324 ore**.

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.

Nel caso ricorrano circostanze speciali che impediscano temporaneamente la regolare esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà disporre la sospensione. La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di pubblico interesse o necessità. Alla sospensione si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del D.Lgs 50/2016.

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.

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, quali prenotazioni prima visita, controllo, follow up anche da remoto:

- inserimento/completamento/verifica anagrafica sugli applicativi in uso;
- segnalazione di anagrafiche multiple/errate;
- spostamento degli appuntamenti;
- disdetta delle prenotazioni;
- riallocazione prenotazioni (per chiusure agende/sedute) e supporto nella suddivisione delle chiusure/aperture di eventuali agende;
- 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 del ticket dove previsto;
- gestione/imputazione fatturazioni verso altro ente;
- gestione registri prestazioni mediche;
- gestione protocollo informatico;
- spedizioni notifiche materiale consulenza;
- individuazione/segnalazione delle richieste di rimborso a DAO;
- ristampa promemoria;
- stampa/completamento/verifica piani di lavoro;
- consegna / distribuzione referti con eventuale invio a domicilio;
- gestione richiesta e consegna copia della cartella clinica;
- correzione anomalie segnalate.

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, fornitori ecc.), 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.

C. Attività di monitoraggio e attività periodiche di verifica

La ditta dovrà avvalersi di un proprio sistema di controllo che permetta il monitoraggio e rilevazione dei dati; la 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

Al fine di valutare la continuità del servizio e la corretta esecuzione dei contenuti del presente capitolato, IOV intende utilizzare come strumento di controllo degli audit interni. La ditta accetta e garantisce di prestare la propria disponibilità e collaborazione alle attività di audit da parte di IOV.

D. Servizio di reportistica



La ditta dovrà fornire report di chiusura, rendicontazione ed esecuzione dell'attività di back-office correlate con il servizio svolto (es. piani di lavoro, report attività mensile, interfacciamento con altre Unità Operative di IOV, etc.).

La ditta dovrà inoltre fornire una reportistica dell'attività su richiesta del committente con relativa analisi dei dati.

4.2 Sportello CUP (nr. 12) al piano 0 della sede di Castelfranco Veneto

L'Appaltatore, oltre a garantire tutte le attività elencate ai punti precedenti (A, B, C e D) negli orari indicati nella tabella 2, dovrà garantire le attività di seguito descritte.

FRONT OFFICE

- prenotazione di prime visite e dei controlli;
- modifiche / disdette di prenotazioni
- consegna dei referti per reparti di endoscopia, anatomia patologica, urologia;
- informazioni e accoglienza;
- supporto alle riscossioni a mezzo riscuotitore automatico o a mezzopago PA; ;
- consegna modulistica per la richiesta di cartelle cliniche;
- supporto amministrativo ai reparti.

BACK OFFICE

- recupero delle sospensioni;
- prenotazione dei controlli post dimissione a 30gg. per reparti IOV e reparti Aulss2;
- comunicazione all'utenza della data e orario della prenotazione, invio sms e mail dove presenti per i post ricovero a seguito di riscontro positivo dei reparti;
- gestione spedizione referti;
- gestione della corrispondenza;
- archiviazione dei registri, dei documenti e delle fatturazioni su apposito supporto informatico;
- registrazione delle impegnative di pazienti oncologici per le campagne vaccinali, tamponi e screening;
- registrazioni di consulenze interne dietistiche o di altri specialisti;
- prenotazioni telefoniche dell'utenza interna medici oncologi;
- attività di stampa fogli di lavoro;
- gestione assistenza sistema elimina-code;
- supporto amministrativo ai reparti
- utilizzo gestionale Hopera per utenti IOV su servizi Aulss2 con agende dedicate o invia la richiesta alle segreterie aulss e una volta ricevuto l'appuntamento avvisa l'utente.



L'attività prevede l'utilizzo dei seguenti applicativi:

- SGP (front e retroportello) attività SSN;
- SSI per stampa ticket anatomia patologica;
- Hopera (per utenti IOV su agende aulss2 solo della radiologia, per i post ricovero) e verifica anagrafiche incomplete).

Per l'espletamento delle suddette attività IOV metterà a disposizione della ditta, oltre ad una postazione di front office e una postazione di back office, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

4.3 Sportelli di piano presso sede di Castelfranco Veneto

Il servizio di sportello di piano presso la sede di Castelfranco Veneto riguarda il processo di gestione dell'utenza che attualmente si reca agli sportelli dei Poliambulatori, di Medicina Nucleare e di Anatomia Patologica.

L'Appaltatore dovrà garantire il processo che inizia con un filtro dell'utenza tramite sistema eliminacode e si conclude, a titolo esemplificativo, con una delle seguenti attività:

- inserimento/completamento/verifica anagrafica sugli applicativi in uso;
- segnalazione di anagrafiche multiple/errate;
- accettazione dell'utenza SSN;
- verifica documentazione/consensi se previsti;
- controllo sul corretto pagamento del ticket;
- inserimento di eventuali prestazioni integrative quando richieste dallo specialista;
- somministrazione di informazioni;
- cambio/variazione degli appuntamenti;
- stampa/completamento/verifica piani di lavoro;
- ristampa referti/ preparazione documentazione/liste per eventuale invio a domicilio;
- gestione necessità servizio (conferme/disdette/spostamenti/ appuntamenti sia per pazienti interni che esterni);
- gestione Agende e monitoraggio dell'andamento agende apertura/chiusura/variazione blocco posti agende:
 - Programmazione cartelle sanitarie ed esami per il servizio di pre-ospedalizzazione;
 - compilazione della modulistica prevista (es. rimborsi, mancati pagamenti, ecc.).
- accettazione amministrativa campioni anatomia patologica inviati dai Servizi o campioni conferiti direttamente dall'utente a mano a seguito di interventi eseguiti nei poliambulatori o dall'esterno.

Nello specifico, le attività richieste per ogni sportello sono di seguito descritte.



4.3.1 Sportello Anatomia Patologica al piano -1

Il Servizio di Anatomia Patologica e Istologia è situato all'interno dell'Ospedale di Castelfranco Veneto (Piastra A, piano seminterrato). Di seguito si elencano le principali mansioni della Segreteria.

FRONT OFFICE

- Accettazione amministrativa dei campioni biologici che operatori sanitari o pazienti portano ad analizzare (giornaliera);
- Gestione telefonate in entrata da reparti / strutture esterne. (giornaliera):
- Prenotazione esami di laboratorio (istologia/citologia/biologia molecolare) SSN, Paganti in proprio. (giornaliera).

-

BACK OFFICE

- Gestione orario settimanale dei medici (settimanale);
- Gestione della posta cartacea ed elettronica (giornaliera);
- Prenotazione esami di laboratorio (istologia/citologia/biologia molecolare) SSN, Paganti in proprio (giornaliera);
- Archivio materiale cartaceo (richieste, impegnative, moduli tracciabilità) (giornaliera);
- Organizzazione amministrativa delle spedizioni biopsie renali alla sede di Bologna (media 2/mese);
- Accettazione/prenotazione/registrazione autopsie (all'occorrenza: media 2 mese);
- Organizzazione trasporto pezzi anatomici autopsie (cuore) (All'occorrenza: media 2 /anno);
- Organizzazione amministrativa spedizioni per sede di Padova e altri ospedali e imbustamento vetrini e blocchetti (il martedì ed il venerdì);
- Gestione di richieste di consulenze derivanti da altre sedi (giornaliera);
- Redazione lista di materiale per la richiesta al magazzino (giornaliera);
- Smistamento fax sale operatorie (giornaliera);
- Stampa di protocolli (giornaliera);
- Gestione formazione medici (periodica)
- Smaltimento liste residuo non campionato (settimanale);
- Gestione delle non conformità nell'accettazione (fase preanalitica: impegnative con codici errati, numero di esami errati, correzioni anagrafica, incongruenze nella richiesta di esami, mancanza del reparto di provenienza (giornaliera);

In supporto alla gestione delle richieste sono predisposti vari strumenti:

- CODICI CVP (per Citologia, Istologia e Biologia Molecolare);
- Manuale SSI (software gestionale interno);
- Manuale Athena (Software gestionale interno);
- Procedure di Segreteria (in aggiornamento continuo) secondo indicazioni aziendali IOV ed esigenze dell'Unità Operativa;
- Vademecum per l'auto formazione (quaderno di Segreteria);



Per l'espletamento delle suddette attività IOV metterà a disposizione della ditta, oltre a una postazione di front office e due postazioni di back office, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

4.3.2 Sportello Medicina Nucleare al piano 0

Il servizio di Medicina Nucleare è situato all'interno dell'Ospedale di Castelfranco Veneto, piano terra del Monoblocco. Di seguito la descrizione delle attività.

FRONT OFFICE

- identificazione dell'assistito, verifica dati anagrafici e inserimento degli stessi se non presenti nell'anagrafe dell'Istituto; (giornaliera);
- accettazione amministrativa: verifica della presenza dell'utente nella lista degli appuntamenti, controllo dei dati riferiti dall'assistito, consegna foglio di pagamento, consegna del braccialetto identificativo con numero di chiamata, indicazioni per il ritiro del referto (ufficio referti, online, spedizione), eventuale preparazione della richiesta di spedizione del referto, consegna codici per il ritiro, consegna foglio consenso esame, registrazione dell'accesso, preparazione della cartella per medici e tecnici con i moduli appositi e stampa etichette, indirizzamento in sala d'attesa; (giornaliera);
- programmazione e prenotazione degli appuntamenti esterni, interni di scintigrafie e raccolta documentazione (moduli e impegnative) per le PET; (giornaliera);
- registrazione delle prestazioni aggiuntive/integrative; (giornaliera);
- rilascio certificati: compilazione di certificati che attestino la presenza dell'utente presso la struttura in una determinata data e determinato orario, qualora lo stesso ne faccia richiesta ai fini lavorativi e/o assicurativi, etc; (a richiesta);
- consegna referti e/o consegna di copie di esami già refertati, previa richiesta scritta. (giornaliera).

BACK OFFICE

- Gestione completa del referto (comprende tutte le attività necessaria alla consegna dei referti): controllo della modalità di ritiro, preparazione della busta di spedizione e scrittura indirizzo dell'assistito, stampa del CD delle immagini, divisione dell'impegnativa che viene archiviata e preparazione della cartella per la scannerizzazione, scrittura su foglio excel del nome, modalità di ritiro e data consegna per l'archivio della segreteria, consegna al CUP IOV delle buste da spedire, quelle per il ritiro al servizio ritiro referti e firma del foglio excel compilato; (giornaliera);
- gestione prenotazioni spostamenti, cancellazioni e informazioni; (giornaliera);
- gestione corrispondenza (email-fax), ritiro corrispondenza presso la casella interna di posta, verifica documentazione inviata dagli utenti, eventuali integrazioni, invio modulistica da compilare in base alle tipologie di esame; (giornaliera);



- preparazione dei piani di lavoro: l'attività consiste nella stampa degli appuntamenti, preparazione della lista per i tecnici, medici e radiofarmacia con gestione del peso dei pazienti, nei tempi richiesti dalla U.O.; (giornaliera);
- gestione delle prenotazioni esterne e interne richieste da altri enti ULSS/IOV dopo valutazione della documentazione da parte dei medici, con richiamata telefonica, comunicazione dati appuntamento e preparazioni, stampe appuntamento da programma e archiviazione in appositi contenitori divisi per data con la restante documentazione dell'assistito; (giornaliera);
- gestione della lista di attesa (tramite fogli excel) delle richieste PET pervenute: inserimento dati anagrafici dell'assistito, data primo contatto, data valutazione del medico, eventuali integrazioni, data esame, data comunicazione appuntamento all'assistito, data scrittura referto, modalità ritiro referto.(giornaliera);
- digitalizzazione ed archiviazione documenti (schede paziente) (almeno settimanale);
- Attività di gestione documentazione da eliminare/distruocere (cd, documenti cartacei) (almeno settimanale);
- Gestione del protocollo informatico (in lettura) e trasmissione ai destinatari (giornaliera).

L'attività prevede l'utilizzo dei seguenti gestionali informatici: ERIS (stampa cd e referti), SGP (FRONT per prenotazioni/RETRO per accettazioni) e supporto del gestionale ULSS Hopera per la verifica di anagrafica non complete.

Per l'espletamento delle suddette attività IOV metterà a disposizione della ditta, oltre a una postazione di front office e due postazione di back office, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

4.3.3 Sportello dei Poliambulatori al 1° Piano

I Poliambulatori dello IOV sono situati all'interno dell'Ospedale di Castelfranco Veneto, primo piano del Monoblocco.

Di seguito la descrizione delle attività previste per il primo sportello.

FRONT OFFICE

- identificazione dell'assistito, verifica dati anagrafici e inserimento degli stessi se non presenti nell'anagrafe dell'Istituto;
- accettazione amministrativa: verifica della presenza dell'utente nella lista degli appuntamenti, controllo dei dati riferiti dall'assistito, consegna foglio di pagamento, consegna numero di chiamata, registrazione dell'accesso, indirizzamento in sala d'attesa;
- programmazione e prenotazione degli appuntamenti esterni e interni;
- registrazione delle prestazioni aggiuntive/integrative;



- rilascio certificati: compilazione di certificati che attestino la presenza dell'utente presso la struttura in una determinata data e a un determinato orario, qualora lo stesso ne faccia richiesta ai fini lavorativi e/o assicurativi, etc;

BACK OFFICE

- gestione prenotazioni, spostamenti, cancellazioni e informazioni;
- gestione corrispondenza (email-fax), verifica documentazione inviata dagli utenti, eventuali integrazioni;
- gestione delle prenotazioni esterne e interne, richieste da altri Enti ULSS/IOV con richiamata telefonica, comunicazione dati appuntamento ed eventuali preparazioni;
- archiviazione liste di lavoro giornaliere, con registrazioni presenze/assenze, impegnative raccolte con relativo foglio prenotazione e cedolino pagamento, divise per date e specialità;
- monitoraggio mancati pagamenti/rimborso ticket e invio alla sede di Padova -ai relativi servizi- di documentazione (copia foglio prenotazione/copia impegnativa) firmata dal caposala.

L'attività prevede l'utilizzo dei seguenti gestionali informatici: SGP (FRONT per prenotazioni/RETRO per accettazioni), SSI (per accettazione assistiti, stampe liste lavoro e fogli pagamento di LP dei Medici) e supporto del gestionale ULSS Hopera per la verifica di anagrafiche non complete.

Il personale incaricato dalla ditta dovrà svolgere le attività amministrative nel rispetto di ulteriori disposizioni definite dal DEC.

Per l'espletamento delle suddette attività IOV metterà a disposizione della ditta, oltre a una postazione di front office e una postazione di back office, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

4.3.3 Postazione dedicata all'attività di pre-ospedalizzazione al 1° Piano (Poliambulatori)

Di seguito la descrizione delle attività previste per il secondo sportello dei Poliambulatori, dedicato alla pre-ospedalizzazione.

FRONT OFFICE: non previsto.

BACK OFFICE

- apertura cartella su applicativo Airo;
- invio mail al paziente;
- inserimento paziente su Google calendar condiviso con varie specialità;
- prenotazione ecg su Airo;
- inserimento su agende SGP di visite postoperatorie ,anestesiologiche e di tutte le specialità chirurgiche;
- stampa piani di lavoro Eras e SGP.



Per l'espletamento delle suddette attività IOV metterà a disposizione della ditta, oltre a una postazione di back office, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

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.

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 tenuta a:

- ✓ organizzare il servizio con il personale proprio;
- ✓ 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 direttore dell'esecuzione del contratto (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;

- ✓ attestare che la programmazione turnistica del personale sarà organizzata nel rispetto del riposo giornaliero e settimanale;
- ✓ 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;
- ✓ garantire che il personale mantenga un contegno riguroso e corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inadeguato allo svolgimento del servizio stesso;
- ✓ 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;
- ✓ assicurare il rispetto della turnazione mensile programmata.

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.

E' 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.

La ditta appaltatrice dovrà porre elevata attenzione al rispetto dell'utenza con il quale il personale dalla stessa impiegato nell'esecuzione del presente appalto verrà a contatto e al segreto d'ufficio per tutti gli atti amministrativi e sanitari compiuti in dipendenza di appalto: la ditta risponderà, ad ogni conseguente effetto, del mancato rispetto del segreto d'ufficio non osservato, ferma la facoltà, da parte dell'Istituto, valutata secondo



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



REGIONE DEL VENETO

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.

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 ulteriore corrispettivo.

L'Appaltatore è tenuto a:

- ad 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 Procedimento (d'ora in avanti RUP), ai sensi dell'art. 31 del 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 Direttore dell'Esecuzione del Contratto (d'ora in avanti DEC) che sarà nominato dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 101 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.

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 assicurerà i servizi in oggetto esclusivamente con personale proprio.

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 indicare un referente per l'appalto che avrà il compito, rapportandosi con il DEC/CUP Manager, di coordinare tutte le attività oggetto del presente servizio.

L'Appaltatore dovrà organizzare il servizio e curare la formazione e l'aggiornamento dei propri dipendenti 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 degli 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.



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



REGIONE DEL VENETO

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 ed il lessico medico;
- portare in modo visibile idoneo 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;
- 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 che sarà compito dell'Appaltatore impartire;
- 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.

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



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.

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. 30 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

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 d.lgs 81/08;



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



REGIONE DEL VENETO

- 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.

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

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 indicate nel presente Capitolato.

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

Con l'espressione sistema di monitoraggio e controllo si intende quello 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, pertanto, 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 delle richieste contrattuali.

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

Qualora la Ditta Aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli 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 Capitolato Speciale d'Appalto.

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



A tal 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 al DEC.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti, (es: verbali), sottoscritti dal team di controllo dello IOV e dal rappresentante della Ditta Aggiudicataria, (se presente ai controlli), i quali, a rilevazione avvenuta dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione.

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

8.2 Elementi oggetto di controllo

Sono di seguito individuati le aree sulle quali il controllo va eseguito:

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 dal presente Capitolato. Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei 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 indicato nel contratto.

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, valutando la bontà dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori. Più precisamente, tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dalla Ditta Aggiudicataria è in linea con le aspettative e le necessità 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;
- da rifiutarsi: 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 rispettare il livello del servizio richiesto oltre che a comprendere la capacità del fornitore di attivare azioni di miglioramento nel caso 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 gradimento di quanto prestato dalla Ditta Aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione.

d) Esecuzione di audit del processo:

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità di gestione di chi fornisce il servizio di gestire il processo conformemente a quanto richiesti da IOV, oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise. 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 tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate da IOV in relazione al servizio offerto dalla Ditta Aggiudicataria. Se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

8.3 Revisione del sistema di monitoraggio e controllo

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo consiste in quel procedimento volto a rivedere e revisionare l'intero sistema al fine di individuare l'adozione di eventuali elementi migliorativi alla luce del principio di ottimizzazione tra i costi del controllo e la loro efficacia. Dato l'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.

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 o di ordine specifico in evoluzione ai diversi servizi di front end e back office. A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano i seguenti requisiti generali:



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



REGIONE DEL VENETO

- erogazione del servizio senza soluzione di continuità nell'arco dell'anno solare;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio per front end e back office;
- 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 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;
- la completa fornitura della dotazione software e hardware richiesti per l'esecuzione del servizio;
- l'effettiva attivazione della sede operativa del servizio di call center.

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 FRONT END



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



REGIONE DEL VENETO

I tempi di attesa di seguito indicati saranno ricavati dai sistemi eliminacode che la ditta dovrà mettere a disposizione per i cui report mensili riferiti a ciascuna sede, andranno trasmessi al Direttore dell'esecuzione del contratto. I tempi sottoindicati intercorrono tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello.

a) Attività di front end

- attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo dieci pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate. Rientrano fra le pratiche errate anche le prenotazioni effettuate oltre i tempi massimi stabiliti dalle disposizioni in materia nel caso in cui vi sia a Cup l'offerta per la classe di priorità e la prestazione indicata nelle impegnative.

b) Anagrafe sanitaria

- attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo dieci pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate.

E' 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.

In tal caso IOV darà comunicazione agli utenti delle date utili per l'effettuazione di detta attività.

Limitatamente a dette giornate la durata massima della pratica per utente allo sportello è di 20 minuti.

Il presente appalto è soggetto, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., 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 mensile, un report con le attività svolte nel periodo di riferimento.

L'Istituto provvederà alla vigilanza e al controllo dei servizi prestati 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.

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. 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.

Il servizio oggetto della presente procedura deve ritenersi di pubblica utilità. Pertanto la Ditta Aggiudicataria non potrà per nessuna ragione sospenderlo, eseguirlo con ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito. Qualora venisse rilevata e fatta constatare una deficienza nell'esecuzione del servizio, IOV, a suo insindacabile giudizio, potrà addebitare alla Ditta Aggiudicataria una penale nei termini indicati nel presente articolo.

In particolare potranno essere applicate le seguenti penali:

- 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. In particolare, in caso di mancato rispetto degli orari di apertura al pubblico degli sportelli di front – end, trattandosi di un'attività essenziale dell'appalto, verrà considerata una sola segnalazione della indisponibilità dei servizi in oggetto negli orari di apertura previsti dal presente capitolato speciale.



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



REGIONE DEL VENETO

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.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, saranno applicate le penali in caso di:

- mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato: verrà considerato valore soglia n. 5 segnalazioni mensili;
- mancata ottemperanza alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli aziendali: ai fini dell'applicazione della presente penale verranno conteggiate le segnalazioni sul mancato rispetto delle istruzioni operative, delle procedure e dei protocolli aziendali. Verrà considerato valore soglia n. 3 segnalazioni mensili;
- mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy: trattandosi di un requisito essenziale per l'espletamento del servizio, alla segnalazione del verificarsi del mancato rispetto del segreto, mediante comunicazione scritta, l'Istituto chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione;
- mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate: ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di mancata reperibilità effettuate dal personale dell'Amministrazione per ogni giorno del servizio;
- interruzione del servizio, violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore: ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di disservizio effettuate dal personale aziendale;
- turn-over del personale: ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il numero delle sostituzioni di personale effettuate su iniziativa del fornitore nel semestre precedente la rilevazione. Non comporteranno l'applicazione di penali:
 - 1) eventuali sostituzioni finalizzate ad un miglior funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto; tali sostituzioni saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;
 - 2) eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamenti, ovvero cause di impossibilità non programmabili, di risorse impegnate nell'erogazione del servizio saranno conteggiate, ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle



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



REGIONE DEL VENETO

seguenti condizioni:

- ✓ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il DEC;
 - ✓ ciascuna dimissione che sia opportunamente documentata.
- mancato rispetto degli obblighi relativi al servizio di reportistica: nel caso in cui la ditta non consegna all'Istituto, nei termini previsti da capitolato i report dell'attività, nonché ogni altra reportistica dell'attività su richiesta dell'Istituto.

Qualora, per causa imputabile agli operatori, l'utente si presentasse per ricevere la prestazione prenotata in orario e/o giorno errato, presso una sede diversa da quella ove viene erogata la prestazione o venissero commessi altri errori come, ad esempio ed in forma non esaustiva, la prenotazione della prestazione con il medico Tizio quando l'utente, viceversa, aveva chiesto Caio o ancora la prenotazione in regime diverso da quello richiesto, l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere a risarcire il danno subito e ristorare l'Istituto e/o l'utente delle spese sostenute.

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;



- 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.

E' 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.

Ai fini della fatturazione, l'appaltatore dovrà preventivamente inviare, entro il 5 del mese successivo, a mezzo *e-mail*, all'indirizzo comunicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, il *report* mensile relativo al servizio prestato.

L'appaltatore emetterà fattura mensile posticipata corrispondente al canone mensile omnicomprendente di tutte le prestazioni indicate nel capitolato e nell'offerta tecnica prodotta in gara.

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

Il pagamento sarà effettuato, nei termini di legge decorrenti dall'esito positivo della verifica effettuata dal DEC del corretto adempimento degli obblighi contrattuali, della regolare esecuzione e della qualità dei servizi svolti in conformità a quanto previsto dal presente Capitolato Speciale e dall'offerta tecnica, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, redatta con le modalità di seguito Indicate.

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.

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

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.

10.1 Revisione dei prezzi

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 106, comma 1 lettera a) del D.Lgs. 50/2016 e ss. m. e i., 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.

L'aggiornamento revisionale, che dovrà essere richiesto – a pena di decadenza – entro 90 giorni dall'inizio di ogni nuovo anno contrattuale, potrà essere concesso a partire dal secondo anno, ai sensi dell'art. 1, comma 511, della L. n. 208/2015, così come richiamato dall'art. 106, comma 1, lettera a) del Codice. In particolare detto aggiornamento verrà calcolato sulla base della differenza percentuale rilevata tra il mese di inizio dell'esecuzione e il medesimo mese dell'anno successivo.

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 e cessione del credito

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1 lettera d) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

L'appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto nelle modalità e con le forme espresse all'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

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. 106 del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

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 ammesso secondo le disposizioni dell'articolo 105 del codice, in particolare:

- deve essere autorizzato dalla stazione appaltante, subordinatamente al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:

- a) il subappaltatore sia qualificato nella relativa categoria;
- b) all'atto dell'offerta siano stati indicati i lavori o le parti di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare. In caso di mancata indicazione, il subappalto è vietato;
- c) l'affidatario depositi il contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, unitamente alla dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del codice e il possesso dei requisiti speciali di cui agli artt. 83 e 84. Il contratto di subappalto indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

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. E' 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.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel 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.

Fatte salve le ipotesi di cui alle lettere a) e c) del comma 13 dell'art. 105 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.

Nei contratti di subappalto dovrà essere inserita la seguente clausola: *“Le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al “Protocollo di legalità” sottoscritto dalla Regione Veneto in data 17 Settembre 2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti”.*

Art. 14 Risoluzione del contratto

La risoluzione del contratto durante il periodo di sua efficacia è disciplinata dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii., dal codice civile e dal protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019.

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

- 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;



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



REGIONE DEL VENETO

- 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. 50/2016 e ss.mm.ii., 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. 109 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. 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

Prima della stipula del contratto, Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.

La garanzia definitiva è costituita (a scelta dell'Aggiudicatario):

- a) fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma I del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, in assegni circolari, tramite bonifico bancario mediante la piattaforma MY PAY consultando il seguente link <https://www.ioveneto.it/trasparenza/iban-e-pagamenti-informatici/> e specificando nella causale tutti i riferimenti contrattuali necessari di cui sopra;
- b) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- c) da fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che: risponde ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385; svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie; è sottoposta a revisione contabile



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



REGIONE DEL VENETO

da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; ha i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa rispondano ai requisiti di cui all'articolo 93, comma 3 del Codice. Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp18. GARANZIE, DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE

La fideiussione 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.

L'importo della cauzione definitiva potrà essere ridotto ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016. Per fruire dei benefici di cui al presente capoverso, l'operatore economico autocertifica, in sede di offerta, il possesso del relativo requisito.



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. 103 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. 103 comma 9 e 104 comma 9 del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50) 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. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

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



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



REGIONE DEL VENETO

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