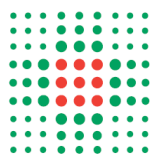


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Area Vasta Emilia Nord

Capofila: Azienda U.S.L. di Parma

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
per l'affidamento del servizio di
CALL CENTER



Sommario

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE DEGLI ATTUALI SERVIZI	4
ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO	5
ART. 2 - MODALITÀ E SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA	5
2.1 Erogazione del servizio	5
2.2 Sede del servizio	7
2.3 Livelli di servizio (SLA)	8
2.4 Monitoraggio del servizio e reportistica	8
ART. 3 - RISORSE DEL CALL CENTER	8
3.1 Modello Organizzativo – Ruoli e Responsabilità	9
3.2 Operatori di Call Center	10
3.3 Inserimento lavorativo delle persone svantaggiate	10
3.4 Formazione	10
ART. 4 - L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	11
ART. 5 - FABBISOGNI E IMPORTI APPALTO	11
ART. 6 DURATA	14
ART. 7 OPZIONI	14
ART. 8 - ONERI A CARICO DELLE AZIENDE SANITARIE	14
ART. 9 - INTERRUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO	15
ART. 10 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA	15
ART. 11 - RISPETTO D. LGS. 81/2008 (SICUREZZA LUOGHI DI LAVORO)	15
ART. 12 - PERIODO DI PROVA E VERIFICHE NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	16
ART. 13 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI	16
ART. 14 - TRACCIABILITÀ FINANZIARIA	18
ART. 15 - INADEMPIENZE, PENALITÀ	19
ART. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	20
ART. 17 - SUBAPPALTO	20
ART. 18 - NORME DI RINVIO	21
ART. 19 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	21
ART. 20 - CLAUSOLA SOCIALE	21
ART. 21 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E PRIVACY	21

PREMESSA

Con la circolare 10/07 “Linee guida sistema CUP” e la DGR 748/2011 (Sistema CUP - Linee guida regionali), elaborate a partire dalle Linee Guida CUP Nazionali (Intesa Stato-Regioni del 10/05/10) sono state fornite indicazioni per l’implementazione e il corretto funzionamento dei CUP provinciali/aziendali, in linea con i Piani regionali per il contenimento dei tempi di attesa.

Per Centro Unificato di Prenotazione (CUP) si intende il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, intramoenia, ecc.). Il sistema è organizzato per attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni.

I Sistemi CUP rendono possibile la prenotazione di prestazioni specialistiche erogate presso varie tipologie di strutture (strutture pubbliche e private accreditate), per i diversi regimi di erogazione (prestazioni SSN, libera professione intramoenia e intramoenia allargata), e per le differenti modalità di accesso e i diversi setting assistenziali (specialistica ambulatoriale per esterni, per pazienti ricoverati, in regime di day hospital, ecc.).

In questo contesto si è proceduto ad uniformare le modalità operative da seguire affinché i sistemi CUP delle aziende adottassero le stesse regole nei diversi ambiti territoriali.

A livello provinciale quindi sono applicate le indicazioni contenute nella sopra citata normativa per quanto attiene:

- funzioni ed ambiti di attività del back office;
- accesso ai servizi e gestione del processo di prenotazione (Front Office);
- archivi di riferimento.

Attualmente è resa disponibile sul sistema CUP la quasi totalità dell’offerta di specialistica ambulatoriale sia pubblica che privata accreditata, nonché l’attività Libero Professionale.

In linea con quanto sopra descritto e con le indicazioni regionali è stato inoltre aggiornato ed integrato il sistema CUP provinciale con il sistema CUPWEB regionale prevedendo l’esposizione sulla apposita piattaforma delle prestazioni individuate dal livello regionale.

Di seguito sono riportati il contesto complessivo e la descrizione dei servizi attualmente disponibili a livello provinciale, all’interno dei quali vengono prenotate e prese in carico le prescrizioni di specialistica ambulatoriale.

L’offerta è differenziata in base al regime di erogazione (SSN, Libera Professione intramoenia), attraverso l’utilizzo di agende dedicate.

Il corretto funzionamento del Sistema CUP è reso possibile da un servizio di Front-office (contatto col cittadino) e uno di Back-office (gestione offerta tradotta in agende di prenotazione) deputati alle funzioni di programmazione e gestione degli accessi.

Per quanto concerne il servizio di Front Office, si riportano di seguito le caratteristiche descrittive dei diversi canali di prenotazione presenti in ambito provinciale.

I Canali di prenotazione

È stato previsto un numero adeguato di canali di accesso, al fine di ottimizzare la fruibilità da parte del cittadino.

I canali sono distinti tra accessi di PRIMO LIVELLO (prevalentemente prime visite e diagnostica a supporto di un primo inquadramento diagnostico) e ACCESSI DI SECONDO LIVELLO (viste specialistiche di secondo livello e prese in carico per successive attività di controllo).

I canali di accesso per le prenotazioni di primo livello sono:

➤ **SPORTELLO**

Su tutto il territorio sono presenti sportelli con operatori dedicati presso le strutture erogatrici o altre sedi (poliambulatori, associazioni mediche, strutture sanitarie private accreditate, associazioni di volontariato, comuni, ecc.);

➤ **CUP TEL**

Numero dedicato a cui si può rivolgere l'utente per effettuare la prenotazione tramite un operatore di call center;

➤ **OPERATORI SANITARI**

Si tratta di canali di prenotazione costituiti dai medici di famiglia, specialisti, infermieri, altri operatori sanitari, ecc.;

➤ **FARMACIE TERRITORIALI**

Sono rappresentate dalle Farmacie presenti sul territorio

➤ **CUP WEB**

È attivo un servizio di prenotazione on-line (www.cupweb.it) accessibile da tutti i cittadini che consente di consultare disponibilità e tempi di attesa, prenotare, disdire o spostare appuntamenti per le prestazioni sanitarie che l'azienda ha messo a disposizione. Se si è attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico, si può accedere a Cupweb inserendo le medesime credenziali. Se il cittadino non ha aperto il Fascicolo Sanitario Elettronico, si può registrare direttamente sul sito ottenendo subito le credenziali.

Ad integrazione di quanto sopra, esistono in ambito provinciale canali dedicati alle prenotazioni di secondo livello (con specifici quesiti diagnostici) o alle prenotazioni dei controlli (*follow up* per i successivi controlli). La gestione è interna alle Aziende Sanitarie.

L'azienda USL divulga le informazioni circa i differenti canali di accesso attivati sul sito web aziendale, presso i punti di prenotazione, nella sale di attesa, nelle farmacie, ecc.

PRESENTAZIONE DEGLI ATTUALI SERVIZI

Il presente paragrafo riporta la descrizione delle attuali modalità di erogazione del servizio di Call Center.

Il servizio di Call Center è rivolto a tutti i cittadini che necessitano di prenotare una prestazione in regime ambulatoriale a carico del SSN e in ALP.

Il Call Center svolge i seguenti compiti:

- Prenota richiamando la prescrizione dematerializzata predisposta dal medico;
- Risponde a domande relative a iniziative fornite con l'ausilio di una banca dati ed accedendo al portale dell'Azienda Sanitaria;
- Fornisce informazioni specifiche su dove eseguire le prestazioni sanitarie, liste di attesa, ecc.;
- Prende in carico eventuali richieste e le smista ai referenti.

Attualmente il Call Center è garantito coi seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00 e il sabato dalle 7:30 alle 13:30.

Negli anni, il contratto ha consentito anche di modulare il servizio per adeguarlo alle esigenze che, di volta in volta, si sono presentate nel caso di lancio di iniziative specifiche.

Sono quindi stati creati, a seguito di specifica richiesta nel corso della vigenza contrattuale, alcuni Call Center temporanei, quotati come servizi aggiuntivi che hanno avuto durata limitata nel tempo o ricorrente in alcuni periodi dell'anno, quali:

- informazioni ai cittadini inerenti i cambiamenti del ticket;
- applicazione sanzione per mancate disdette;
- temporanee attività di outbound verso spostamenti appuntamenti su lista.

Per i SERVIZI TEMPORANEI SOPRA CITATI vengono comunicati anticipatamente il fabbisogno e l'intervallo temporale di potenziamento dell'attività.

Attualmente il Call Center risponde al numero verde unico 800 629 444 (intestato ad Azienda USL di Parma e gratuito per i cittadini).

Oltre quanto sopra, esistono due canali ulteriori:

- Libera Professione AUSL di Parma 848 000 913
- Libera Professione Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma 0521 702807

Per quanto concerne le rilevazioni dei contatti al Call Center, le telefonate entranti richiedono da parte dell'operatore l'apertura di un cosiddetto "ticket", i cui contenuti (tipologia delle richieste, tipo di informazione, ecc.) sono registrati in un apposito software in grado di interagire con il sistema di CRM.

ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato disciplina, in unico lotto, il servizio di Call Center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma (successivamente indicate come "Aziende"), articolato nel seguente modo:

- servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (per l'Azienda USL di Parma il servizio comprende anche la prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in regime libero professionale),
- servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente).

Si precisa che saranno stipulati singoli contratti, la cui ripartizione per Azienda sarà effettuata, salvo successivi adeguamenti, in ragione delle seguenti percentuali:

- 70% AUSL Parma,
- 30% Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Le Aziende non sono tenute ad attivare contestualmente le tipologie di servizi sopra citati, riservandosi di attivare in tempi diversi i servizi secondo le proprie esigenze organizzative, nonché di sospenderli in tutto o in parte nel corso di vigenza del contratto.

ART. 2 - MODALITÀ E SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA

2.1 Erogazione del servizio

Di seguito si riporta il processo generico di prenotazione e specifico di prenotazione telefonica, oggetto del presente capitolato.

Il Processo di prenotazione

Il processo di prenotazione, che prevede la possibilità di recuperare tutti i dati contenuti nella prescrizione elettronica attraverso il codice identificativo SOLE, riguarda la registrazione delle seguenti informazioni:

- identificazione dell'assistito, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento;
- dati della ricetta: numero identificativo della ricetta (codice a barre impegnativa, codice NRE), codice fiscale e tipologia del medico prescrittore, priorità di accesso, eventuale esenzione, quesito diagnostico, data della prescrizione;
- prestazioni: prestazioni da prenotare.

Una volta acquisite le informazioni il processo di prenotazione prevede la prenotazione delle prestazioni selezionate, mediante la ricerca delle disponibilità.

La prenotazione avviene secondo criteri di scorrimento temporale senza discontinuità,

offrendo in prima istanza all'utente il primo posto libero estrapolato dall'intera offerta disponibile, nell'ambito territoriale di riferimento dell'assistito, e successivamente le ulteriori disponibilità, qualora l'utente ne faccia richiesta, in coerenza con i criteri definiti per l'accesso alle diverse tipologie di prestazioni (regime di erogazione, bacino di riferimento, priorità di accesso).

Prima di procedere con la prenotazione, il sistema deve verificare che per la prestazione richiesta e l'impegnativa corrispondente non siano già state effettuate altre prenotazioni non disdette. In tal caso non è possibile procedere con la prenotazione.

Il Sistema CUP, inoltre, gestisce la richiesta di prestazioni multiple, prescritte sulla medesima ricetta o su più ricette ma presentate nello stesso momento, cercando la prima data utile in modo da fornire un unico appuntamento, evitando disagi all'utente al fine da concentrare gli accessi alla struttura. In particolare, la classe di priorità della ricetta nei casi di prescrizione contenente più prestazioni è da intendersi riferita a tutte le prestazioni.

La prenotazione di prestazioni in regime di Libera Professione deve essere effettuata con il medesimo sistema CUP pur avendo una gestione separata rispetto alla prenotazione in regime SSN.

A prenotazione avvenuta, quindi, il Sistema CUP tiene traccia della prima disponibilità prospettata all'utente e della scelta da lui effettuata, in quanto dalla combinazione di queste informazioni si effettuano verifiche inerenti il monitoraggio dei tempi di attesa.

Identificazione dell'assistito

Le funzionalità SOLE consentono di recuperare in maniera automatica sul sistema CUP tutte le informazioni anagrafiche dell'utente (codice fiscale o cognome e nome, sesso, comune e data di nascita) e la relativa residenza.

Il sistema si avvale di un'anagrafe centralizzata interconnessa in tempo reale e contenente la posizione dell'utente rispetto al ticket, verificando l'eventuale esenzione apposta dal medico sulla prescrizione e la corrispondenza della stessa con le prestazioni presenti sulla ricetta.

In caso di prescrizione dematerializzata (la maggior parte), i codici delle prestazioni vengono riconosciuti direttamente. L'utilizzo in prescrizione delle codifiche del Catalogo SOLE, consente in sede di prenotazione la visualizzazione in automatico di tutte le disponibilità per la prestazione richiesta.

La Prenotazione telefonica

La prenotazione telefonica viene supportata dai servizi implementati nell'ambito della rete SOLE che prevede la trasmissione da parte del medico delle prescrizioni in formato elettronico con tutte le informazioni in essa contenute.

Tale modalità di prenotazione può essere effettuata comunicando il codice identificativo dell'impegnativa.

Tutta la documentazione necessaria all'utente per l'appuntamento (eventuali preparazioni, promemoria dell'appuntamento, modalità di pagamento., ecc.) devono essere comunicate all'utente.

Per la prenotazione telefonica in regime libero professionale, si precisa che non è prevista una prescrizione ma una richiesta di prestazione comunicata dall'utente. Sarà cura degli operatori comunicare l'offerta complessiva al fine di consentire una scelta da parte del cittadino.

Gestione delle disdette

L'utente che non ha intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato deve disdire la prenotazione in tempo utile, secondo le indicazioni aziendali, al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile. L'Azienda deve, pertanto, favorire l'accessibilità ai servizi di disdetta prevedendo quante più modalità possibili tra quelle elencate di seguito, garantendo un'adeguata copertura oraria del servizio tale da incentivare la comunicazione delle disdette:

- Call Center,
- servizio telefonico automatico, senza supporto dell'operatore,
- internet (portale aziendale/ CUPWEB regionale con funzionalità di disdetta on-line),
- altro.

Il servizio dovrà articolarsi come segue: almeno dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì compreso, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato.

Eventuali automazioni della gestione (es. servizi di segreteria telefonica per le disdette, ecc.) devono essere indicati nell'offerta tecnica.

Saranno in capo alle Aziende:

- definizione delle linee strategiche ed evolutive, progetti, standard, prassi, e ogni altra regolamentazione necessaria a fornire alla Ditta tutte le informazioni per poter adempiere agli oneri e obblighi previsti dal presente capitolato speciale d'appalto;
- supervisione dell'operato della Ditta nei limiti di quanto previsto dal presente capitolato speciale d'appalto e verifica del rispetto dello stesso;
- formazione e supporto all'avviamento dell'attività con particolare attenzione per la qualità e l'uniformità delle procedure seguite.

La Ditta aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con continuità secondo la pianificazione condivisa con le Aziende e a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nel regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR).

2.2 Sede del servizio

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto in locali idonei ed esclusivamente attraverso supporti informatici, dei quali la componente software è garantita dalle Aziende, mentre le componenti hardware, di connessione telematica e di connessione telefonica sono garantite dalla Ditta aggiudicataria.

2.3 Livelli di servizio (SLA)

I parametri di misura del livello di servizio elencati di seguito rappresentano i criteri minimi di riferimento che la Ditta si impegna a rispettare. La Ditta dovrà provvedere alla rilevazione e al reporting dei livelli di servizio e mediante viste con forme e contenuti concordati con le Aziende.

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli:

Indicatore	Descrizione	Valore soglia
Tasso di risposta	Percentuale di chiamate risposte dagli operatori rispetto a quelle di ingresso	Almeno > 80%
Tempo medio di attesa	Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore al netto delle chiamate abbandonate	Almeno < 240 secondi

2.4 Monitoraggio del servizio e reportistica

Il sistema di monitoraggio mediante la misurazione e l'analisi del funzionamento del Call Center è volto a garantirne la qualità ed efficienza.

Le analisi statistiche necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio (richieste in ingresso) e del livello di servizio offerto, dovranno essere di tipo real time e storico.

L'offerta tecnica dovrà esporre le modalità di monitoraggio del Call Center e la struttura dei report destinati alle Aziende.

Viene richiesto un TRACCIATO di dettaglio per ogni contatto che dovrà riportare, oltre agli altri, obbligatoriamente un campo denominato TIPO RICHIESTA compilabile con PRENOTAZIONE (SSN o ALP), SPOSTAMENTO (SSN o ALP), DISDETTA (SSN o ALP), INFORMAZIONE (SSN o ALP).

Si chiedono inoltre REPORT periodici che rappresentino sia i contatti che le attese e misurazione SLA medie.

Tale richiesta è da intendersi indispensabile ed è finalizzata a consentire alle Aziende di implementare gli opportuni controlli oltre che a migliorare congiuntamente il servizio reso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio della qualità dei servizi erogate attraverso test esterni (mystery calls) con modalità che saranno rese note alla Ditta.

ART. 3 - RISORSE DEL CALL CENTER

3.1 Modello Organizzativo – Ruoli e Responsabilità

La Ditta dovrà avvalersi di una struttura organizzativa adeguata, da indicare in sede di progetto tecnico, in grado di soddisfare i livelli di servizio richiesti dal committente.

In particolare il fornitore si impegna a mettere a disposizione almeno le seguenti figure professionali:

- 1) Responsabile del Contratto che operi quale interfaccia unica, sia tecnica che amministrativa, con le Aziende contraenti e garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati.

Il Responsabile del Contratto dovrà essere in grado di:

- essere il referente per le Aziende;
- implementare le azioni necessarie per garantire i livelli dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dall'Amministrazione.

- 2) Supervisore del Call Center con compiti di:

- Responsabile degli operatori;
- Responsabile della gestione del Call Center;
- Responsabile della formazione;
- Interfaccia con i Responsabili delle Aziende per i problemi di natura organizzativa o tecnica.

In particolare il supervisore del Call Center è il responsabile del corretto funzionamento dell'intero servizio ed assicura che i livelli di servizio siano rispondenti ai requisiti di qualità indicati. Il supervisore è responsabile della gestione operativa e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento dei nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli operatori di nuove procedure operative. Garantisce inoltre il presidio della qualità del servizio erogato attraverso il monitoraggio in "Real Time" del Call Center ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro e del soddisfacimento dei livelli di servizio attraverso il monitoraggio degli SLA.

- 3) Operatori dedicati di Call Center con caratteristiche specificate al paragrafo seguente.

È fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta erogazione del servizio.

I CV delle risorse da impiegare dovranno essere disponibili secondo il modello riportato nel progetto tecnico.

3.2 Operatori di Call Center

Sulla base dei volumi di traffico stimati negli anni precedenti è richiesto al fornitore un numero di operatori adeguato per gestire in modo efficiente l'operatività del Call Center.

Il Fornitore dovrà programmare un piano di organizzazione delle risorse umane, idoneo a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione, al fine di assicurare il contatto con l'utente con rapidità, efficacia ed efficienza, secondo i livelli di servizio indicati nel presente capitolato.

Qualora il Fornitore sostituisca nel corso di validità del Contratto il personale destinato all'erogazione del servizio, dovrà assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione e sottoponendo all'Amministrazione Contraente i curricula del nuovo personale.

Sarà comunque compito del Fornitore curare la formazione dei nuovi addetti ed assicurarne un graduale inserimento, previo adeguato periodo di affiancamento.

3.3 Inserimento lavorativo delle persone svantaggiate

In coerenza con i propri valori, nonché con il Patto per il Lavoro siglato dalla Regione Emilia Romagna e la legge regionale n. 14/2015, che sostiene l'inclusione sociale attraverso il lavoro delle persone che si trovano in condizioni di fragilità e vulnerabilità, le Aziende intendono valorizzare le proposte che prevedono l'occupazione lavorativa di persone svantaggiate.

Per tale ragione si richiede di specificare le eventuali soluzioni che la Ditta aggiudicatrice intende prevedere per l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, in quale misura, e descrivendo le modalità di reclutamento, accoglienza, tutoraggio e formazione previste, nonché le modalità organizzative che saranno adottate.

3.4 Formazione

La formazione del personale addetto al servizio è affidata al Fornitore che dovrà garantire, prima dell'avvio del servizio, un adeguato Piano di formazione, anche come indicato in sede di progetto tecnico. Al termine delle attività di formazione, le Aziende si riservano la facoltà di verificare il livello di formazione raggiunto ed eventualmente di richiedere al fornitore di operare le sostituzioni ritenute opportune.

Il piano formativo complessivo deve prevedere:

- Un piano di formazione di startup;
- Un piano di formazione permanente.

Per la formazione di startup, le Aziende metteranno a disposizione proprio personale per la formazione specifica dei Referenti individuati dalla Ditta aggiudicatrice in merito agli applicativi in uso, nonché alla conoscenza della cultura e dei valori delle Aziende Sanitarie, in modo da raggiungere in tempo breve gli obiettivi qualitativi e quantitativi previsti; spetterà a loro la successiva formazione dei singoli operatori che saranno addetti al servizio di Call Center.

Le Aziende individueranno una figura di riferimento, opportunamente formata, che possa

gestire dei refresh formativi su tematiche generali e/o esigenze particolari in maniera sistematica, allo scopo di consolidare la formazione di startup e garantire il trasferimento di know how. La formazione dovrà essere impartita ad ogni nuovo operatore.

La formazione effettuata dal personale delle Aziende si terrà presso le sedi di queste ultime, mentre dovrà essere svolta presso la sede del fornitore per le restanti parti.

Tempi e modalità saranno concordati con il Fornitore, anche a seconda di quanto offerto in sede di progetto tecnico dallo stesso.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la partecipazione dei Referenti ad eventuali incontri di approfondimento su tematiche di forte impatto sui cittadini organizzate dalle Aziende.

ART. 4 - L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto in locali idonei ed esclusivamente attraverso supporti informatici, dei quali la componente software è garantita dalle Aziende, mentre le componenti hardware, di connessione telematica e di connessione telefonica sono garantite dalla Ditta aggiudicataria.

Inoltre, sarà necessario, al fine di collegare l'applicativo CUP, aver disponibile una linea ADSL (l'eventuale disponibilità di fibra ottica o connessione veloce viene ritenuta elemento di miglioramento e va indicata nel progetto) per la quale i costi saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria: postazioni di lavoro degli operatori, connessione telematica e connessione telefonica. Le caratteristiche di postazioni e collegamenti dovranno essere specificate nel progetto.

Sono a carico delle Aziende: l'applicativo di gestione degli appuntamenti (CUP) e l'abilitazione degli operatori.

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica idonea all'erogazione dei servizi richiesti.

Il fornitore dovrà quindi garantire le seguenti funzionalità:

- Skill-based routing, ovvero assegnazione della chiamata all'operatore con competenze specifiche (in base alle richieste espresse dall'utente nell'albero di navigazione IVR);
- Intelligent routing, sulla base di criteri diversi da quelli skill-based e configurabili dal gestore del sistema;
- Gestione code multiple, con possibilità per l'operatore di collegarsi ad una o più code e per il supervisore di fissare delle priorità;
- Gestione delle postazioni remote o possibilità per il supervisore di inserirsi nella conversazione.

Descrivere il sistema di gestione chiamate. (gestione code, gestione attese,...).

Per quanto riguarda le linee telefoniche, sono a carico dell'Amministrazione contraente:

- La titolarità delle linee e l'intestazione dei contratti con i gestori telefonici;

- I costi relativi all'attivazione di eventuali ulteriori linee telefoniche;
- I costi relativi ai canoni e al traffico telefonico riferito alle linee telefoniche utilizzate per il Call Center.

Si richiede la presentazione della soluzione con un paragrafo dedicato agli aspetti ICT contenente breve ma esaustiva descrizione dell'infrastruttura informatica proposta, con evidenza:

- della modalità di trattamento e conservazione dei dati,
- modalità di rilascio degli stessi al termine naturale del contratto o in caso di recesso,
- ubicazione e norme di sicurezza adottate per gli archivi dati

Eventuali integrazioni tra applicativo/i proposto/i nell'offerta e sistema CUP delle Aziende (che è unico per entrambe) sono da intendersi a totale carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 5 - FABBISOGNI E IMPORTI APPALTO

Di seguito sono indicati i numeri presunti di contatti annui per ciascuna delle tipologie di servizio oggetto del presente capitolato, per entrambe le Aziende sanitarie.

Vengono altresì riportati i prezzi base unitari (IVA esclusa) soggetti a ribasso, cui le Ditte partecipanti dovranno fare riferimento per la formulazione dell'offerta.

Servizio	Unità di Misura	Quantità presunta annua	Prezzo Unitario
1.Prenotazioni prestazioni SSN	A numero	103.000	2,00
2.Prenotazione prestazioni ALP	A numero	7.800	1,50
3.Spostamenti	A numero	10.000	1,50
4. Cancellazioni	A numero	80.000	1,00
5.Informazioni (solo per n. contatti >30.000 anno)	A numero	-	0,58
6.Eventuali servizi a tempo	A minuto di conversazione	-	0,50

Si precisa che vengono riportare esclusivamente le prestazioni ALP dell'Azienda USL. Per quanto concerne l'attività libero professionale di Azienda Ospedaliera, si potrà successivamente affidare il servizio.

Al fine di quantificare orientativamente le risorse necessarie, si indicano le durate medie dei contatti, per tipologia, in assenza di qualsiasi automazione dei processi (es. segreterie h 24 per le disdette automatizzate, ecc.).

- Per le prenotazioni SSN il tempo medio di riferimento è pari a 240 secondi.
- Per le cancellazioni il tempo medio di riferimento è pari a 120 secondi.
- Per gli spostamenti il tempo medio di riferimento è pari a 180 secondi.
- Il tempo medio dedicato alle informazioni è pari mediamente a circa 70 secondi.

Nei servizi sono ricomprese anche le Informazioni da fornire agli utenti che **ammontano a circa 30.000 contatti/anno** e il cui importo è ricompreso nelle prestazioni sopra riportate

Poiché le informazioni non producono fatturato diretto, nel caso in cui le stesse superassero i 30.000 contatti/anno, si procederà ad una rendicontazione in base al singolo contatto.

Il prezzo a Minuto è indicato per l'assegnazione di eventuali servizi estemporanei ed eccezionali, se non riconducibili a prestazione e da definire in contraddittorio con la stazione appaltante.

Si precisa che il numero di contatti telefonici sopra indicati, nonché la ripartizione delle quantità di contatti fra le varie tipologie di servizio, sono meramente orientativi e hanno validità solo ai fini dell'aggiudicazione, potendo variare nel corso del contratto in aumento o diminuzione, secondo le reali esigenze delle Aziende e per cause non preventivabili.

I prezzi unitari sopra indicati costituiscono per ciascuna tipologia di chiamata i prezzi a base d'asta rispetto ai quali le Ditte partecipanti dovranno presentare la propria offerta al ribasso.

Per il servizio prestato le Aziende corrisponderanno alla Ditta aggiudicataria per ogni tipologia di contatto effettivamente eseguito il prezzo unitario offerto in sede di gara (IVA esclusa). I prezzi unitari offerti rimarranno fissi e invariati per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga.

Sulla base dei fabbisogni sopra indicati, l'importo complessivo quadriennale a base d'asta è pari ad €. 1.250.800, IVA esclusa, di cui €. 375.240,00 per AOUPR ed €. 875.560,00 per Azienda USL Parma.

Nella tabella che segue, tenuto conto degli importi degli eventuali rinnovi e delle opzioni (vedi successivi artt. 6 e 7), è indicato ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.e i., il valore massimo stimato dell'appalto (corrispondente al valore del CIG), pari a €. 3.220.810,00, IVA esclusa:

Azienda	Importo quadriennale base d'asta (IVA esclusa)	Importo rinnovo (IVA esclusa)	Importo opzioni (IVA esclusa)	Valore massimo stimato
AOUPR	€ 375.240,00	€ 187.620,00	€ 121.953,60	€ 684.813,00
AUSL	€ 875.560,00	€ 437.780,00	€ 284.557,00	€ 1.597.897,00
EVENTUALI AZIENDE AVEN			€ 938.100,00	€ 938.100,00
				€ 3.220.810,00

Costi sicurezza Azienda Ospedaliera di Parma e AUSL PR da elaborare nel DUVRI con l'aggiudicatario.

Per la definizione delle basi d'asta si è tenuto conto, oltre a quanto dettagliato nel presente Capitolato, dei prezzi di aggiudicazione delle ultime gare nell'ambito regionale e delle Aziende Sanitarie AVEN, oltre al

benchmark effettuato con i prezzi a base d'asta e di aggiudicazione delle più recenti gare pubblicate in ambito nazionale.

ART. 6 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 48 mesi.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per la durata pari a 24 mesi. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata prima della scadenza del contratto originario.

ART. 7 OPZIONI

Forniture complementari

La stazione appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 3 del Codice, di affidare all'aggiudicatario forniture complementari per un importo massimo pari al 20% della base d'asta.

Proroga tecnica

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Estensione ad altre Aziende Sanitarie

L'azienda capofila si riserva la facoltà di estendere le condizioni contrattuali, qualora se ne ravvisi la necessità, anche ad altre Aziende dell'Area vasta Emilia nord, non ricomprese nella presente gara che ne facciano richiesta, fino all'importo massimo di euro 938.100,00 oltre l'iva, ricompreso nell'importo opzioni.

ART. 8 - ONERI A CARICO DELLE AZIENDE SANITARIE

Le Aziende si impegnano a:

- fornire a ciascuna postazione definita un accesso al sistema attraverso un collegamento telematico con il sistema informatico che gestisce il Centro Unificato di Prenotazione;

- fornire e provvedere a installare il software necessario per il collegamento.

ART. 9 - INTERRUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Qualora prima della scadenza contrattuale intervengano diverse disposizioni normative o siano impartite nuove direttive da parte dello Stato, della Regione Emilia Romagna o di AVEN (Area Vasta Emilia Nord tra le Aziende USL) per l'erogazione unitaria del servizio nell'ambito territoriale di riferimento, le Aziende si riservano la facoltà di interrompere anticipatamente il contratto, con preavviso di 120 giorni naturali e consecutivi, non prima comunque della scadenza dei primi sei mesi contrattuali, senza che la Ditta aggiudicataria possa pretendere alcun compenso o rimborso, né per danno emergente, né per lucro cessante.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA

Le Aziende sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta appaltatrice nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta appaltatrice risponderà altresì per i danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali fossero chiamate a rispondere le Aziende, che fin d'ora si intendono sollevate ed indenni da ogni pretesa.

La Ditta aggiudicataria è direttamente responsabile dei danni derivanti da cause ad essa imputabili di qualunque natura che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto delle Aziende che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

La Ditta, per i fini predetti e ai fini della stipula del contratto, è tenuta a fornire copia autentica di idonee polizze assicurative, valide per tutta la durata del contratto, a copertura di ogni rischio relativo a:

- responsabilità civile verso terzi (intendendosi per terzi anche le Aziende, i propri dipendenti e collaboratori o qualunque altro utente, per danni comunque arrecati a persone e/o cose conseguenti l'espletamento del servizio prestato), con massimale unico non inferiore ad euro 5.000.000,00.

Potranno essere valutate anche polizze non stipulate "ad hoc" se i massimali risulteranno notevolmente superiori ai limiti prima indicati, a giudizio esclusivo delle Aziende.

ART. 11 - RISPETTO D. LGS. 81/2008 (SICUREZZA LUOGHI DI LAVORO)

La Ditta aggiudicataria deve porre in essere nei confronti dei propri dipendenti tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene del

lavoro e diretti alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

L'aggiudicataria deve inoltre imporre al personale il rispetto della normativa di sicurezza. La Ditta aggiudicataria dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

La Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dei propri dipendenti D.P.I. appropriati ai rischi inerenti le attività svolte presenti nell'area di lavoro, in modo da garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti.

La Ditta dovrà comunicare al momento della stipula del contratto il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

Compete inoltre alla Ditta aggiudicataria la nomina delle figure responsabili quali:

- RSPP;
- RLS;
- Addetti all'emergenza;
- Addetti antincendio;
- Addetti pronto soccorso;
- Incaricato (da parte del datore di lavoro dell'appaltatore) del coordinamento per la sicurezza.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a provvedere all'informazione e alla formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, sulle questioni riguardanti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro. Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, antincendio e pronto soccorso.

Si dovrà dare evidenza dell'avvenuta formazione degli operatori oltre che dell'avvenuta effettuazione della valutazione dei rischi correlati con le mansioni e le attività.

ART. 12 - PERIODO DI PROVA E VERIFICHE NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Le Aziende si riservano un periodo di prova di sei mesi decorrenti dalla data di inizio del servizio. Durante tale periodo e per tutta la durata del contratto, le Aziende verificheranno la conformità del servizio alle caratteristiche descritte nel presente capitolato.

Nel caso in cui, durante tale periodo di prova, il servizio di che trattasi non fosse conforme a quanto richiesto, le Aziende singolarmente e a propria assoluta discrezione, potranno dar corso alla risoluzione del contratto e procedere alla stipula del contratto con l'operatore economico utilmente collocato in graduatoria.

ART. 13 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione del corrispettivo avverrà con cadenza mensile posticipata sulla base delle indicazioni riportate nei precedenti punti e del prezzo unitario offerto per le varie tipologie di servizio citate.

La Ditta dovrà fornire con cadenza mensile i report dei contatti effettuati che verranno convalidati dagli uffici competenti delle Aziende, report che dovranno riportare i dati che verranno concordati fra le singole Aziende e la Ditta aggiudicataria prima dell'attivazione del servizio. In ogni caso andrà esplicitato nel progetto il flusso di analisi potenzialmente disponibile in relazione all'analisi dei contatti.

Si precisa che nella fattura mensile dovranno essere esposti distintamente i costi relativi a tutte le tipologie di servizio previste nel presente Capitolato Speciale d'Appalto (punti 1, 2, 3, 4, 5 e 6 di cui all'art. 5).

Il servizio dovrà essere fatturato distintamente a carico dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma. Anche eventuali ulteriori altri servizi aggiuntivi richiesti dalle singole Aziende dovranno essere fatturati completamente all'Azienda che ne ha fatto richiesta.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'Azienda sanitaria contraente in favore del fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché nel presente capitolato. Ciascuna fattura emessa dal fornitore dovrà contenere il riferimento al contratto e al singolo ordinativo di fornitura cui si riferisce, e dovrà essere intestata e spedita all'Azienda sanitaria.

I pagamenti verranno effettuati ai sensi del D.Lgs. 231/02 smi.

Nel caso di contestazione da parte dell'Azienda sanitaria per vizio o difformità di quanto oggetto della fornitura rispetto all'ordine o al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compresi il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, la Ditta potrà sospendere l'erogazione delle forniture; qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo l'Ordinativo di fornitura e/o il contratto si potranno risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC all'appaltatore.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture dovranno essere trasmesse all'Azienda sanitaria esclusivamente in formato elettronico attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI). Di seguito si riportano i dati essenziali da inserire in fattura:

- ✓ CODICE CIG: _____ da indicare TASSATIVAMENTE pena la non accettazione della fattura;
- ✓ I.P.A. (Indice delle Pubbliche Amministrazioni): _____
- ✓ CODICE UNIVOCO UFFICIO (per ricevimento fatture): _____;
- ✓ CAMPO RIFERIMENTO AMMINISTRAZIONE: - .

Le fatture dovranno contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- ✓ indicazione dettagliata del servizio prestato,
- ✓ indicazione della determinazione dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine,
- ✓ indicazione del numero dell'ordine aziendale.

Inoltre, ai sensi della Legge n. 90/2014 (Legge di stabilità per il 2015), le Aziende sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e le prestazioni di servizi verrà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la seguente dicitura: "Scissione dei pagamenti – art. 17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015)."

Il mancato rispetto delle disposizioni non consentirà il regolare pagamento delle fatture, che saranno restituite al fornitore stesso.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, l'Azienda sanitaria di cui alla presente gara, deve emettere, dal 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, da tale data il fornitore deve garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore deve, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese possono utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

ART. 14 - TRACCIABILITÀ FINANZIARIA

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, la Ditta, ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010, utilizzerà per tutte le proprie transazioni relative al contratto in oggetto, ad eccezione di quanto disposto dal comma 3 dello stesso articolo, uno o più conti correnti bancari o postali per i quali dovrà indicare la persona o le persone delegate ad operare su tali conti.

Anche le transazioni tra eventuali subcontraenti dovranno avvenire utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane

Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, da comunicarsi preventivamente alle Aziende. Tutti i movimenti finanziari relativi al contratto in oggetto devono essere registrati sui conti correnti dedicati, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L. n. 136/2010. Tale previsione deve essere espressamente inserita, a pena di nullità, nei contratti tra la Ditta ed eventuali propri subcontraenti.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, tutti i documenti contabili, fatture comprese, nonché i bonifici bancari o postali, devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara (CIG). La Ditta, se ha notizia dell'inadempimento da parte dei propri eventuali subcontraenti agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo, deve procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente le Aziende, nella persone che verranno indicate in sede di stipula del contratto e la Prefettura - ufficio territoriale del Governo territorialmente competente. Analogo obbligo deve essere inserito per i subcontraenti nei contratti da questi stipulati con la Ditta.

ART. 15 - INADEMPIENZE, PENALITÀ

Le Aziende, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riservano di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme.

La sanzione sarà applicata dopo formale contestazione ed esame delle eventuali contro deduzioni del soggetto aggiudicatario, le quali devono pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla data della contestazione.

Qualora la violazione risulti di lieve entità, non sia ripetuta e non abbia provocato alcuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.

Qualora per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, le Aziende applicheranno mensilmente le penali di seguito specificate, previa contestazione scritta dell'inadempienza trasmessa via PEC, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- Errori nelle prenotazioni effettuati su CUP: Euro 100,00 per ogni errore;
- Tassi di risposta inferiori a quanto definito contrattualmente: penale giornaliera pari a Euro 500,00;
- Mancato recepimento e non attuazione delle direttive emanate da regione/asl divulgate dalle Direzioni: penale da Euro 100,00 a Euro 500,00 in relazione alla gravità del mancato recepimento;
- Segnalazioni pervenute dai cittadini per le quali viene confermata dopo istruttoria congiunta tra Aziende sanitarie e fornitore una effettiva responsabilità a danno del cittadino: da Euro 50,00 a Euro 200,00 a seconda della gravità;
- Reportistica inadeguata o mancante: Euro 200,00 per ogni inadempienza segnalata

Nei casi sopra previsti le Aziende non compenseranno le prestazioni non eseguite, salvo il loro diritto al risarcimento dei maggiori danni.

ART. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione dei singoli contratti potrà aver luogo nei seguenti casi:

- quando a carico della Ditta o di uno dei legali rappresentanti sia stata pronunciata sentenza definitiva di condanna per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale;
- in caso di cessione totale o parziale del contratto senza l'autorizzazione preventiva delle singole Aziende;
- frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- subappalto non espressamente autorizzato;
- l'applicazione di penali per un importo superiore ad Euro 5.000,00 dall'inizio del contratto.

La risoluzione del contratto, per qualsiasi motivo, comporta il risarcimento dei danni derivanti.

La risoluzione del contratto avverrà con un mese di preavviso senza che la Ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali le Aziende si avvarranno anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso il servizio venga effettuato.

La Ditta aggiudicataria, se richiesto dalle Aziende, dovrà comunque svolgere il servizio per almeno 180 giorni in attesa di nuovo affidamento.

La sospensione o il rallentamento del servizio, per decisione unilaterale della Ditta aggiudicataria, costituisce inoltre ulteriore inadempienza contrattuale grave, tale da motivare la risoluzione del contratto, qualora questa, dopo l'applicazione delle penali previste dal presente capitolato e la diffida a riprendere il servizio entro il termine intimato dalle Aziende a mezzo PEC, non vi abbia ottemperato. Il termine decorre dal ricevimento delle comunicazioni. In tale ipotesi restano a carico della Ditta tutti gli oneri e le conseguenze derivanti dalla risoluzione.

La risoluzione opera in ogni caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla Ditta aggiudicataria, compreso il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al precedente articolo 13.

Indipendentemente dalla motivazione di risoluzione del contratto ed in ogni caso al termine naturale dello stesso o della sua proroga, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione delle Aziende tutti i dati trattati nei precedenti 3 mesi; successivamente l'aggiudicatario si impegna alla cancellazione degli stessi su richiesta delle Aziende (ovvero una volta messi a disposizione quelli richiesti) secondo le indicazioni contenute nel GDPR.

ART. 17 - SUBAPPALTO

Alla Ditta fornitrice è vietata qualsiasi cessione o subappalto della fornitura sotto pena di perdita della cauzione, di risoluzione del contratto e del risarcimento di ogni conseguente danno, salvo espressa autorizzazione al subappalto rilasciata in merito dall'Azienda Contraente a seguito di richiesta specifica.

La Ditta fornitrice che ha dichiarato in sede di offerta la parte del servizio che intende eventualmente subappaltare può fare istanza di autorizzazione, nel rispetto delle condizioni di cui all'art. 105 co. 4 del Codice.

Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 s.m.i..

ART. 18 - NORME DI RINVIO

Per quant'altro non disciplinato nel presente capitolato speciale, si fa espresso riferimento a quanto previsto dalla lettera d'invito e dalle norme in materia e dal Codice Civile.

ART. 19 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Relativamente alla procedura di gara è territorialmente competente il TAR Emilia Romagna sez. di Parma; in caso di controversie legali inerenti l'esecuzione del contratto è competente esclusivamente il foro dell'Azienda contraente.

ART. 20 - CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. 50/2016, le ditte partecipanti, in caso di aggiudicazione, per il periodo di durata del servizio si impegnano ad assorbire in via prioritaria gli operatori della precedente ditta affidataria impiegati stabilmente nell'appalto precedente, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione dell'impresa aggiudicataria e con le esigenze tecnico organizzative previste per l'esecuzione del servizio. Rimangono esclusi i lavoratori che nel frattempo si siano dimessi, abbiano avuto accesso al pensionamento o altri casi particolari (ad esempio, decesso).

Il concorrente potrà allegare all'offerta tecnica, nell'ambito delle migliorie, un progetto di assorbimento del personale atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa, al loro inquadramento, al CCNL applicato ed al trattamento economico.

Se tale progetto di assorbimento non verrà presentato in sede di documentazione tecnica, l'aggiudicatario dovrà presentare il proprio progetto di assorbimento del personale ai fini della stipula del contratto, a pena di decadenza, in quanto tale progetto rappresenterà parte integrante e sostanziale del contratto che verrà sottoscritto con l'aggiudicatario.

ART. 21 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E PRIVACY

Ai sensi del GDPR 2016/679, la Ditta aggiudicataria è responsabile del trattamento dei dati di cui verrà in possesso nell'erogazione del servizio e dovrà effettuare le opportune nomine agli incaricati. La Ditta si assume l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza, di non diffonderli né di farne oggetto di sfruttamento. Anche il personale della Ditta dovrà mantenere l'assoluta segretezza di tutti i dati di cui verrà a

conoscenza. Una sola violazione di tale obbligo comporterà la risoluzione di diritto del contratto da parte delle Aziende in danno alla Ditta aggiudicataria.

Parma, 06/10/2021.

Firmato: Dott.ssa Michela Boschi (Direttore S.C.I. Logistica e Gestione Amm.va LL. PP. - AOPR)

Firmato: Dott.ssa Franca Pozzi (Dirigente - S.C.I. Sistemi Informativi Aziendali - AUSLPR)

Firmato: Dott.ssa Claudia Secondi (Collaboratore Amm.vo – S.C.I. Accessibilità e Accoglienza - AOPR)