

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura aperta per l'affidamento della gestione dei servizi amministrativi di Cassa Ticket dei PP.OO. Pugliese e Ciaccio-De Lellis dell'AOU Renato Dulbecco, per un periodo di 12 mesi, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo

PREMESSA

È intenzione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria “R. Dulbecco” procedere all'esternalizzazione di alcune attività, più avanti specificate, affidando intere fasi del proprio specifico ciclo produttivo a soggetti esterni che posseggono le skills necessarie per elevarne le performance.

La finalità di tale opzione organizzativa, origina dalla consapevolezza che la percezione della qualità dei servizi propriamente sanitari, indubbiamente il core business di questa Azienda, è enormemente influenzata dalla qualità percepita dall'utente dei servizi non sanitari che sono inscindibilmente connessi all'offerta assistenziale. La componente non sanitaria nei processi assistenziali è infatti divenuta il tallone d'Achille del servizio pubblico e penalizza le pur elevate performance cliniche e diagnostiche delle strutture pubbliche della Regione.

La causa principale di ciò è certamente da ricercare nella diffusa mancanza, nell'organico aziendale, dei peculiari profili di competenze che dovrebbero essere impiegate in particolare nei servizi di front office. Ipotizzare percorsi formativi ad hoc è senza dubbio vincente ma altrettanto indubbi sono i lunghi tempi necessari non soltanto a trasferire nuove competenze ma soprattutto a far maturare in quel personale la necessaria esperienza per 'invertire la rotta'.

L'opzione prescelta, pertanto, si muove nella triplice direzione: avviare percorsi formativi dedicati per il personale dipendente, acquisire contingenti di personale in possesso delle necessarie soft skill, avviare in via sperimentale l'esternalizzazione di alcune linee produttive.

Quest'ultima azione è necessaria in questa complessa fase di transizione, immediatamente successiva alla fusione per incorporazione che ha dato vita all'AOU Renato Dulbecco, essendo volta ad acquisire all'Azienda non una semplice attività amministrativa bensì una articolata organizzazione di competenze multidisciplinari e modelli operativi efficienti con know-how consolidati.

L'oggetto del presente appalto, quindi, non è un servizio basato su una semplice gestione amministrativa del lavoro bensì un servizio complesso di cui l'operatore economico concorrente deve descriverne il modello organizzativo e gestionale, i profili di competenze coinvolti ed i risultati attesi che non possono prescindere dalla soddisfazione dell'utenza che andrà comunque misurata e valutata entrando a pieno titolo nell'obbligazione contrattuale.

Trattasi, quindi, di erogazione di servizio e non di somministrazione di lavoro.

È appena il caso di evidenziare che contraltare dell'esternalizzazione di tali linee produttive è la speculare contrazione del personale non sanitario che avverrà mediante un turn over proporzionalmente ridotto e che

sarà oggetto di pianificazione nel primo Piano Triennale del Fabbisogno di Personale ex art.6 D.Lgs. n.165/2001 e s.m.i..

L'attività oggetto dell'appalto si esplica attraverso l'individuazione, a mezzo gara d'appalto, di un operatore economico che assicuri i servizi di front-office, comprensivo delle attività di riscossione presso gli sportelli ticket dei Presidi Ospedalieri Pugliese e Ciaccio-De Lellis di Catanzaro nonché delle attività di back-office accessorie ai predetti, compresa la predisposizione della contabilità e l'assunzione del ruolo di agente contabile nella presentazione dei conti giudiziali secondo le disposizioni del Codice di Giustizia Contabile.

I lavoratori impiegati nei servizi dovranno essere in possesso di competenze ed esperienze adeguate all'incarico da ricoprire.

Appare opportuno porre in evidenza che la logistica è a carico di questa AOU, ad eccezione di quanto espressamente previsto nel presente capitolato, mentre la responsabilità del loro utilizzo è interamente in capo all'appaltatore sul quale grava sempre e comunque il rischio di impresa.

La durata contrattuale presunta è individuata in dodici mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, fatta salva comunque la facoltà di risoluzione anticipata dal contratto in ipotesi di sopravvenuta aggiudicazione di gara centralizzata a valenza regionale.

Per quanto sopra evidenziato, possono verificarsi i casi di: risoluzione anticipata, contrazione dei volumi con riduzione di alcune attività, ampliamento e/o estensione di alcune attività, fermo il non superamento del tetto economico di contratto.

Pertanto, l'Operatore Economico aggiudicatario si impegna, fin d'ora, ad accettare che, durante il periodo di vigenza contrattuale, il contratto oggetto della presente gara e tutti i rapporti attivi e passivi derivanti, possano subire delle modificazioni, nonché s'impegna ad accettare che lo stesso contratto possa cessare per i motivi sopra evidenziati.

ARTICOLO 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

La presente procedura ha ad oggetto l'affidamento dell'organizzazione e della gestione, presso i PP.OO. Pugliese e Ciaccio-De Lellis dell'AOU Renato Dulbecco di Catanzaro, dei seguenti servizi:

- Attività di front office per la riscossione dei ticket (compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dell'utente) per le prestazioni erogate presso l'AOU R. Dulbecco;
- Attività di back office necessarie per il corretto espletamento del servizio di cui al punto precedente.

L'aggiudicatario dovrà gestire completamente in proprio, con assunzione di responsabilità gestionale, economica e contabile, tutte le attività sopra indicate e meglio descritte nel prosieguo del presente Capitolato senza ostacolare o recare disagio alle strutture amministrative, sanitarie e all'utenza.

Per le attività da espletare dovrà essere predisposto un Piano Operativo che definisca le modalità organizzative e gestionali complessive per il raggiungimento degli obiettivi, con individuazione delle risorse strumentali e umane necessarie.

L'appalto verrà aggiudicato per intero (Lotto Unico) con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023.

ARTICOLO 2- CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La fornitura e le prestazioni da erogare possono essere così sintetizzate:

Front Office

- ✓ controllo e correttezza dei dati anagrafici dell'assistito;
- ✓ verifica sulle attestazioni di esenzione dal ticket;
- ✓ riscossione dei proventi da ticket specialistico, ticket di Pronto Soccorso, prestazioni amministrative o altre prestazioni a carico dell'utente;
- ✓ incasso, ove richiesto dal paziente, mediante dispositivo POS;
- ✓ verifica dell'effettiva registrazione del pagamento delle prestazioni prenotate, effettuato mediante modalità PagoPA, portale del cittadino etc.;
- ✓ stampa e consegna delle ricevute fiscali, fatture o quietanze di pagamento;
- ✓ gestione pratiche di rimborso per mancata erogazione delle prestazioni secondo le indicazioni dell'AOU.

Back Office

- ✓ archiviazione nei termini di legge dei documenti fiscali emessi e rispetto della normativa fiscale;
- ✓ gestione registri minute contabili delle casse;
- ✓ trasmissione all'AOU, con evidenza, delle rendicontazioni delle chiusure di cassa e dei rimborsi eseguiti dai singoli operatori secondo le disposizioni del Responsabile Ticket;
- ✓ predisposizione e trasmissione elenchi utenti per la notifica della posizione debitoria nei seguenti casi
 - recupero ticket dei Pazienti prenotati che, senza giustificata disdetta, non si presentano nel giorno previsto in conformità alle normative vigenti;
 - recupero ticket per l'accesso alle prestazioni di Pronto Soccorso non esenti, in conformità alle normative vigenti
- ✓ l'aggiudicatario assumerà il ruolo di Agente Contabile.

ARTICOLO 3 – DURATA

Il contratto avrà la durata di anni 1 (uno) a decorrere dalla data di stipula o da diversa data che sarà concordata all'atto della stipula. L'AOU si riserva la facoltà di modificare o revocare uno o più servizi del presente Capitolato in qualsiasi momento per motivate sopravvenute esigenze con un preavviso di 60 gg.

L'AOU si riserva, altresì, la facoltà di prorogare il contratto per il periodo di anni 1 (uno) e, comunque, per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un



nuovo contraente. In tal caso l'aggiudicatario sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Nel caso in cui dovessero intervenire aggiudicazioni di pari oggetto, da parte della Stazione Unica Appaltante Regione Calabria o CONSIP, cesseranno tutti gli effetti giuridici ed economici senza che l'aggiudicatario abbia nulla a che pretendere.

ARTICOLO 4 – CONDIZIONI SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere effettuato impiegando un numero di risorse adeguato a coprire il servizio nella sua complessità, nel rispetto dei turni e orari di lavoro garantendo cortesia e chiarezza.

L'aggiudicatario dovrà adeguare il servizio alle esigenze dell'AOU, anche in relazione a modifiche organizzative e/o normative che dovessero intervenire, commisurando le risorse assegnate alle attività effettivamente necessarie.

In ragione di ciò l'Operatore Economico, partecipante alla procedura di gara, dovrà predisporre un Progetto Tecnico che illustri nel dettaglio le modalità di erogazione del servizio proponendo soluzioni per fronteggiare qualsiasi picco di attività nell'arco della giornata.

Di seguito, una stima dei volumi di attività:

Postazioni front office: n. 7 c/o P.O. Pugliese e n. 2 c/o P.O. Ciaccio-De Lellis

Operazioni medie per singolo sportello: 700 settimanali, 2.800 mensili

Tempo medio singola operazione: max 4 minuti

Postazione back office: n. 1 c/o P.O. Pugliese

Il monte ore annuo, calcolato su 52 settimane, è così sintetizzato:

FRONT office	Fascia oraria	n. postazioni						h/sett.	
		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato		
	7.30-11.30	9	9	9	9	9	6	204	
	11.30-13.30	5	5	5	5	5	4	58	
	13.30-16.30	4	4	4	4	4	0	60	
								322	
BACK office	Fascia oraria	n. postazioni						h/sett.	
		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato		
	8.30-13.30	1	1	1	1	1	0	25	
			Monte ore annuo calcolato su 52 settimane						18044

ARTICOLO 5 – APPLICATIVI INFORMATICI

5.1 Sistema Cassa Ticket

Nell'esecuzione di tutte le attività relative al presente appalto, dovrà essere utilizzato dagli operatori il software gestionale in uso presso l'AOU R. Dulbecco di Catanzaro. La formazione degli operatori sarà a cura dell'aggiudicatario, ivi compresi gli oneri relativi ad eventuali sessioni formative necessarie.

Tale sistema NON fa parte delle forniture richieste nella presente procedura.

Il fornitore dovrà garantire l'esecuzione del servizio utilizzando il citato gestionale, nonché eventuali altri sistemi di supporto adottati all'interno dell'AOU. Qualora nel corso del contratto dovessero essere introdotti nuovi e/o ulteriori sistemi funzionali all'esecuzione del servizio oggetto della presente gara, l'aggiudicatario si impegna ad utilizzarli senza alcun aggravio di spesa per l'AOU.

5.2 Sistema EliminaCode

Il sistema eliminaCode è fornito dalla ditta Calcom Srl di Catanzaro.

Tale sistema NON fa parte delle forniture richieste nella presente procedura.

L'aggiudicatario dovrà mantenere le migliori relazioni con tale ditta per il coordinamento dei servizi

5.3 Modulo gestione presenze e turni di servizio

L'aggiudicatario dovrà fornire un modulo web in grado di:

- rilevare gli orari di ingresso e uscita del personale;
- avere la visione completa della turnazione aziendale e dello storico delle pianificazioni;
- consentire al DEC, o suo delegato, di visionare la situazione della turnistica e lo stato della presenza del personale (ciò al fine di verificare il conteggio delle ore effettivamente erogate)

Saranno positivamente valutate soluzioni basate su algoritmi di ricerca operativa

5.4 Postazioni di lavoro

Durante tutta la durata del servizio, sarà compito dell'aggiudicatario dotare e garantire la piena operatività delle postazioni di lavoro.

Sono, pertanto, compresi nel contratto:

- n. 10 postazioni di lavoro (pc, tastiera, lettore ottico, lettore banda magnetica, mouse, monitor, stampante da scrivania multifunzione, stampante barcode, consumabili);
- n. 10 casse automatiche;
- manutenzione full risk delle suddette postazioni

La cassa automatica di formato compatto, installabile sui banchi da lavoro esistenti, deve essere in grado di:

- integrarsi con i software aziendali;
- eliminare eventuali errori da parte dell'operatore e ammanchi di cassa;
- rilevare automaticamente la presenza di denaro falso;
- ridurre il rischio di rapine grazie al cassetto non apribile;
- migliorare l'igiene del servizio eliminando il contatto con il denaro;
- ottimizzare i tempi di gestione del punto cassa, emettendo il resto in modo automatico ed eliminando le operazioni di conteggio di apertura/chiusura di cassa e di cambio turno;
- essere controllata da remoto attraverso smartphone, tablet o pc;
- comunicare con l'utente in modo chiaro e intuitivo attraverso display integrato.

Gli strumenti per il pagamento con carta (POS) sono forniti dall'AOU.

ARTICOLO 6 – LOCALI E ARREDI

L'AOU metterà a disposizione dell'aggiudicatario, nel loro stato attuale e gratuitamente, gli spazi e gli arredi attualmente in uso già adibiti allo scopo.

In contraddittorio con i rappresentanti della ditta aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale dello stato dei locali e degli spazi. Alla scadenza del contratto, detti locali e attrezzature dovranno essere riconsegnati previa redazione di un verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al verbale di consegna formano oggetto di valutazione economica e i relativi importi sono addebitati all'aggiudicatario, fatta salva l'ordinaria usura d'utilizzo.

L'affidamento in uso dei locali e degli arredi è meramente strumentale all'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato e, pertanto, non si pongono le basi per l'instaurazione di un rapporto giuridico che si espliciti in un contratto avente ad oggetto l'uso di parte dell'immobile o l'utilizzo delle attrezzature. Detto affidamento è coerente allo scopo di soddisfare l'interesse generale e pubblico dell'Ente.

La ditta aggiudicataria è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, che possano essere arrecati al personale tutto, alla struttura, agli utenti o alle apparecchiature utilizzate.

L'AOU, tramite i propri incaricati, potrà accedere in ogni momento ai locali concessi per effettuare manutenzione straordinaria e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio e sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione della Ditta, con particolare riferimento ai consumi.

L'AOU assumerà a proprio carico la pulizia dei locali, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, per la fornitura dell'acqua e per le utenze telefoniche.

In ogni caso l'AOU è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi nulla potendo esigere l'aggiudicatario a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dall'aggiudicatario dovranno essere tempestivamente segnalati al DEC in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione.

ARTICOLO 7 – PERSONALE

Tutto il personale addetto al servizio appaltato deve essere soggetto all'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria, la quale ne risponde sia nei confronti dell'AOU che di terzi.

La Ditta impiegherà personale di assoluta fiducia e di provata riservatezza, ed entro 15 giorni dalla notifica di avvenuta aggiudicazione deve comunicare all'AOU competente l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, l'indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso, per ciascuna unità di personale. In detto elenco dovrà essere altresì indicato, per ciascuna unità di personale impiegato dall'appaltatore nell'esecuzione del servizio oggetto di gara, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale.

Entro il 27 di ogni mese dovrà essere comunicata al DEC la turnazione del personale impiegato per il mese successivo.

La Ditta dovrà inoltre garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

L'elenco del personale dovrà poi essere aggiornato ogni qualvolta si verifichino variazioni del personale - anche per sostituzione temporanea di altro personale per malattia, infortunio, ferie e maternità, ecc.

Tali variazioni devono essere immediatamente comunicate al DEC.

Sarà onere della Ditta, in ogni caso, comunicare le generalità del sostituto prima che lo stesso prenda servizio, per consentire all'AOU la corretta identificazione dello stesso e il conseguente rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'accesso ai locali aziendali e per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori. A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Impresa dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'impresa dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi

collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'AOU da ogni responsabilità al riguardo.

Il personale dovrà in particolare essere adeguatamente assicurato contro i pericoli di morte, infortunio e danni a terzi, e dovrà essere reso edotto sia dei rischi specifici che delle misure di prevenzione e di emergenza connessi con l'esecuzione del servizio.

L' AOU si riserva, pertanto, il diritto di chiedere in visione alla Ditta fornitrice, in qualsiasi momento nel corso del contratto, la certificazione comprovante l'iscrizione del proprio personale a tutte le forme di assistenza e previdenza obbligatorie per legge, nonché di verificare il rispetto delle norme poste a presidio della sicurezza dei lavoratori.

L'aggiudicatario dovrà designare una persona con funzioni di “Incaricato Referente”, con relativo numero telefonico di immediata reperibilità, al momento della presentazione dell'elenco del personale addetto.

La funzione del Referente è quella di controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti previsti nel servizio nonché garantire il corretto svolgimento dello stesso. L'Incaricato Referente dalla Ditta aggiudicataria deve essere costantemente reperibile ed ha il compito di interagire con il DEC, al fine di garantire il massimo standard qualitativo del servizio, nonché di segnalare ogni anomalia che impedisca lo svolgimento del servizio stesso.

La Ditta appaltatrice e il personale da essa dipendente devono uniformarsi a tutte le normative di carattere generale e speciale emanate dall'AOU per il proprio personale ovvero appositamente emanate e rese note attraverso comunicazione scritte, con particolare riferimento a quelli della sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla riservatezza delle informazioni, alla carta dei servizi, ai codici di comportamento.

La Ditta e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento dell'Ente dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, la Ditta dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione dell'AOU;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossi un abbigliamento consono al servizio;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegna immediatamente i beni ritrovati all'interno dell'Ente o ad essi affidati, qualunque sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile diretto che dovrà consegnarli agli organi competenti dell'AOU;

- segnali subito agli organi competenti dell'Ente le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- rispetti il divieto di fumare.

Ai sensi dell'art.20, comma 3, D.Lgs 81/08, *"I lavoratori di aziende che svolgono attività in regime di appalto o subappalto, devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro"*.

L'AOU si riserva inoltre il diritto di richiedere alla Ditta, per comprovati motivi, di sostituire il personale ritenuto inidoneo al servizio ad insindacabile giudizio dell'Ente stesso; in tal caso, la Ditta provvederà alla relativa sostituzione con altro personale, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli pattuiti.

La sostituzione del personale deve essere in ogni caso autorizzata dall'Ente.

L'AOU è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto.

La Ditta aggiudicataria è altresì ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamato a rispondere l'AOU che fin d'ora si intende sollevato e indenne da ogni pretesa.

Ferie, sospensioni, scioperi non debbono creare disagio al servizio.

Per lo svolgimento del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia d'assicurazioni sociali, assistenziali, previdenziali, antinfortunistiche.

Saranno a carico della Ditta:

- le assicurazioni sociali, le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro e tutti indistintamente gli obblighi inerenti ai contratti di lavoro;
- l'adozione nell'esecuzione dei lavori, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operatori, delle persone addette e di terzi.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto eserciterà il controllo sull'attività in ogni momento e senza preavviso, monitorando la conformità del servizio agli standard indicati, agli eventuali obiettivi di miglioramento del servizio e alle condizioni pattuite contrattualmente.

Nell'esecuzione del rapporto verrà valutata l'idoneità del personale impiegato al raggiungimento del risultato. In particolare, l'insufficiente conoscenza del prodotto software, la carenza del comportamento

relazionale verso l'utenza esterna e interna e l'assenza di puntualità comportano inadempimento contrattuale dell'Impresa.

Nel caso di comprovata contestazione sull'operato delle risorse umane impiegate, l'Impresa si impegna alla sostituzione dei lavoratori entro tre giorni lavorativi, con altri già formati.

L'Impresa dovrà assumere tutti i provvedimenti disciplinari in caso di segnalazioni scritte provenienti dall'AOU.

L'AOU sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti – per quanto di competenza della Impresa aggiudicataria – dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'aggiudicatario, ferma restando l'applicazione delle penali contrattualmente previste, dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'Ente anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione Calabria, Ministero dell'Economia e delle Finanze etc.

Rimangono a carico dell'Impresa aggiudicataria le penali previste dall'art.50 del D.L. 269/2003 convertito nella legge 326/2003, se riferite ad un'errata imputazione dei dati immessi/accettati in procedura dagli operatori dell'Impresa stessa, nonché il costo della prestazione previsto dal nomenclatore in vigore nella Regione Calabria per ogni singola ricetta scartata dal sistema regionale di controllo della qualità, laddove imputabile alle attività specifiche dell'operatore dell'Impresa.

La Ditta Aggiudicataria per l'esecuzione del servizio dovrà adottare per tutti i dipendenti lo stesso contratto collettivo nazionale (CCNL Multiservizi III Livello Impiegato o altro CCNL che garantisca pari condizioni e garanzie per il lavoratore).

La Ditta Aggiudicataria si impegna a corrispondere al personale dipendente la giusta retribuzione in ottemperanza ai contratti collettivi ed agli accordi sindacali vigenti, durante l'esecuzione dell'appalto.

A richiesta dell'Ente, l'assuntore dell'appalto deve fornire la prova di aver regolarmente soddisfatto agli obblighi retributivi relativi alle assicurazioni sociali ed alle assicurazioni sugli infortuni sul lavoro secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Il mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi, accertato dall'Azienda o ad essa segnalato dall'Ispettorato del Lavoro, si configurerà come inadempienza dell'Impresa Aggiudicataria che potrà comportare la risoluzione del contratto. Trova comunque applicazione quanto disposto dal D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i.

OBBLIGHI DI SICUREZZA

La Ditta Aggiudicataria è l'esclusivo responsabile del rispetto della normativa vigente in materia di:

- sicurezza e salute dei propri dipendenti sui luoghi di lavoro;
- prevenzione infortuni, igiene del lavoro e malattie professionali;
- prevenzione incendi e tutela dell'ambiente;
- condizioni di lavoro e condizioni di sicurezza del lavoro.

La Ditta Aggiudicataria dovrà essere in possesso di tutte le autorizzazioni, permessi e ogni altro documento in tema di prevenzione e sicurezza del lavoro.

Tra gli obblighi derivanti al contraente si richiamano in particolare:

- l'impiego di personale e mezzi idonei ad ogni lavorazione/attività;
- l'istruzione e responsabilizzazione del proprio personale al fine di garantire la propria e altrui sicurezza;
- la conoscenza e l'applicazione da parte del proprio personale, in caso di emergenza, delle procedure previste dai “Piani di emergenza, antincendio ed evacuazione” e relative istruzioni operative disposte dal Datore di Lavoro degli Enti appaltanti, con particolare riferimento all'attivazione del piano e alle procedure di coordinamento;
- la fornitura al proprio personale dei dispositivi di protezione individuale necessari, in merito ai quali dovrà assicurare una formazione adeguata, organizzare l'addestramento all'uso se richiesto, esigerne il corretto impiego;
- il controllo della rigorosa osservanza delle norme di sicurezza e d'igiene del lavoro da parte del proprio personale e d'eventuali subappaltatori;
- la predisposizione di tutte le segnalazioni di pericolo eventualmente necessarie;
- l'obbligo della tempestiva segnalazione di ogni circostanza di cui viene a conoscenza che possa essere fonte di pericolo;
- l'adempimento degli obblighi di informazione e formazione dei propri lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato-Regioni riguardanti la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Ferme restando le responsabilità proprie del contraente riguardo alla sicurezza, l'AOU ha la facoltà di controllare che lo svolgimento dell'appalto avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza e, in caso d'inadempienza, di far sospendere l'esecuzione del servizio, riservandosi di valutare ogni altra eventuale azione a tutela dei propri interessi.

FORMAZIONE

Il personale previsto per il servizio dovrà essere in grado di operare, senza alcuna limitazione, nel front office utilizzando il software “TICKET” della ditta Infosys di Catanzaro, nonché gli altri applicativi informatici, secondo criteri di opportunità/esigenza che verranno rappresentati dall'Ente per l'esecuzione del contratto

all’“Incaricato Referente” del fornitore. Pertanto, tutto il personale che verrà impiegato dovrà essere preventivamente addestrato su tutte le applicazioni ed attività; possedere cioè, come prerequisite, adeguate conoscenze scolastiche, tecniche, umane/relazionali. La Ditta si impegna entro 10 giorni dall’inizio del servizio a fissare incontri di formazione destinati a tutto il personale impiegato nelle attività richieste. Negli incontri deve essere presentato il servizio nelle sue diverse componenti, il contenuto delle prestazioni, la tempistica e quant’altro necessario per una perfetta esecuzione delle attività.

La Ditta, a proprie cura e spese, dovrà concordare la formazione del personale ed il training all’uso delle piattaforme informatiche utili per la migliore erogazione del servizio.

La Ditta deve, inoltre, impegnarsi a svolgere periodici corsi di formazione, oltre a quelli previsti dalle normative di riferimento, riguardanti prodotti innovativi, attrezzature con caratteristiche operative superiori, altri corsi (privacy, anticorruzione ecc.) atti a migliorare, nell’insieme, la professionalità dei propri operatori. La Ditta si rende altresì disponibile ad autorizzare il proprio personale a partecipare ad attività formative e informative erogate direttamente dall’AOU, anche mirate all’utilizzo di specifici applicativi eventualmente in uso nell’Ente e correlati a particolari attività oggetto del servizio. In corso di esecuzione del contratto, qualora le procedure di controllo accertassero che eventuali non conformità siano attribuibili ad imperizia degli operatori, la Ditta deve provvedere in tempi brevi all’effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati, verificandone l’efficacia.

L’AOU si riserva il diritto di procedere in ogni momento e senza preavviso, a mezzo di personale incaricato e con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento del servizio e della scrupolosa osservanza da parte della Ditta di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di standard di qualità, affidabilità e sicurezza. La società aggiudicataria si impegna altresì a collaborare e supportare i Responsabili Aziendali nelle iniziative formative/informative che lo stesso riterrà necessarie per il buon andamento del servizio.

ARTICOLO 8 – RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dalle strutture sanitarie, rappresenta un indicatore che rileva il gap esistente tra livello di qualità erogata con l’espletamento del servizio e il livello di qualità percepita dall’utente e rappresenta un valido strumento di supporto alla raccolta d’informazioni utili nella gestione aziendale. Per questo motivo, è necessario presentare un progetto di *customer satisfaction*, con l’obiettivo di individuare i punti di forza dei servizi erogati e rilevare le criticità esistenti.

Il progetto di rilevazione della soddisfazione sarà gestito in collaborazione con le strutture aziendali che si occupano della gestione dei sistemi di qualità e dei rapporti con il pubblico e dovrà essere rivolto al personale dipendente ed ai cittadini.

Il contraente dovrà fornire all'AOU i report delle analisi volte ad individuare la soddisfazione degli utenti e a segnalare le eventuali azioni correttive adottate.

ARTICOLO 9 – PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'AOU, a prima tutela di ciascuna e/o di tutte le norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare le seguenti penalità:

- ritardi negli orari previsti e concordati;
- omissioni o ritardi nell'esecuzione del contratto;
- interruzione del servizio senza giustificato motivo;
- incuria nella gestione del servizio;
- incuria nell'utilizzo delle attrezzature/apparecchiature;
- mancata reperibilità del Responsabile/Referente;
- personale inadeguato allo svolgimento dell'attività e/o non adeguatamente formato;
- violazione codice di comportamento aziendale.

Nei casi e per le tipologie evidenziate, per ogni violazione contestata sarà applicata una penale di importo compreso tra l'0,3‰ (0,3 per mille) e l'1‰ (1 per mille) del valore complessivo del contratto, al netto di IVA, da determinarsi in relazione alla gravità delle conseguenze dell'omissione stessa ed alla reiterazione delle mancanze.

L'ammontare delle penalità è addebitato sul primo pagamento utile.

Rappresentano ipotesi di risoluzione contrattuale:

- la contestazione di almeno tre violazioni, come sopra indicate, durante la valenza del contratto;
- subappalto, cessione di contratto, cessazione di attività, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o pignoramento a carico del Fornitore;
- gravi e reiterate inottemperanze a quanto previsto dal presente capitolato e dalla vigente normativa in materia;
- gravi ed accertate violazioni attinenti la retribuzione ed i versamenti contributivi di legge;
- perdita dei requisiti previsti dalla legge ai fini della partecipazione alle procedure di gara.

Al verificarsi di inadempienze o in caso di qualsiasi violazione contrattuale, l'Azienda procede tempestivamente alla formale contestazione dell'addebito per iscritto, mediante lettera Raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata e, ove occorra e sia ancora possibile, alla costituzione in mora dell'appaltatore assegnando un congruo termine per l'esecuzione della prestazione omessa o irregolare o ritardata.

L'aggiudicatario, può far pervenire le proprie controdeduzioni entro il termine perentorio di cinque (5) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della contestazione. Decorso infruttuosamente tale termine, o qualora le giustificazioni fornite non siano ritenute adeguate, si procede all'applicazione delle penali ovvero alla risoluzione del contratto.

ARTICOLO 10 – AVVIO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere avviato tassativamente entro e non oltre i 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto.