

APPALTO PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA

A- CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PARTE GENERALE

SOMMARIO

SOMMARIO

1.	GLOSSARIO GENERALE	4
3.	OGGETTO DELL'APPALTO	8
4.	DURATA	9
5.	NORME REGOLATRICI.....	9
6.	DATI DI RIFERIMENTO E VERIFICA DELLE CONSISTENZE.....	10
7.	TIPOLOGIE DEI SERVIZI RICHIESTI	13
7.1	GESTIONE INTEGRATA E SISTEMA DI GOVERNO DEI SERVIZI	13
7.2	SERVIZIO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE AMBIENTALE E ATTIVITÀ CORRELATE DI RIFACIMENTO LETTI OSPITI / LOCANDE / UNITÀ PAZIENTE, ATTIVITÀ ANTI-ICING E SGOMBERO NEVE, RACCOLTA INTERNA DEI RIFIUTI E GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI MATERIALE IGIENICO DI CONSUMO	15
7.3	NOLEGGIO E RICONDIZIONAMENTO DIVISE, BIANCHERIA PIANA E CONFEZIONATA COMPRENSIVO DI MATERASSERIA E GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI MONOUSO STERILE E NON STERILE	18
7.4	ATTIVITÀ LOGISTICHE DL MOVIMENTAZIONE INTERNA DI "COSE": PRODOTTI DELLA FARMACIA CLINICA, MATERIALE DEL CENTRO LOGISTICO (ES: CANCELLERIA, DISPOSITIVI, FARMACI, ECC.), STRUMENTARIO CHIRURGICO, MATERIALE BIOLOGICO (PROVETTE, EMOCOMPONENTI, ECC.), MATERIALE SANITARIO VARIO (ATTREZZATURE, PRODOTTI PER DIALISI, ECC.) E ALTRI MATERIALI O DOCUMENTI	18
7.5	ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO INTERNO DI UTENTI (PAZIENTI, ACCOMPAGNATORI, ECC.)	19
7.6	ALTRI SERVIZI: LAVAGGIO STOVIGLIE, CARRELLI E ACCESSORI SPECIFICI DELLA RISTORAZIONE; ATTIVITÀ, CON CONTINUITÀ DI SERVIZIO, TRASVERSALE A SUPPORTO DELLE UU.OO. (ATTIVITÀ INTEGRATE DI PULIZIA, LOGISTICA, ECC.); GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI FILTRI ANTIBATTERICI MONOUSO PER L'ACQUA	19
8.	AMMONTARE DELL'APPALTO	20
9.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: PIANO DELLA QUALITÀ / PROGETTO ESECUTIVO E VERBALE DI CONSEGNA.....	22
10.	ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATICO DI COMMESSA.....	24
11.	MACCHINARI, ATTREZZATURE, PRODOTTI E BENI DI CONSUMO	36
12.	LOCALI	42
13.	ORGANIZZAZIONE E RUOLI PER LA GESTIONE DELL'APPALTO	43
14.	PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO	45
15.	FORMAZIONE, INFORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE – AGGIORNAMENTO CONTINUO	50
16.	OSSERVANZA DI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO, ASSICURAZIONI E PREVIDENZE SOCIALI – CLAUSOLA SOCIALE	54

17.	SCIOPERI E ASSEMBLEE SINDACALI	56
18.	SICUREZZA	56
19.	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI SEGRETEZZA E ADEMPIMENTI EX DLgs. 196/2003 "CODICE PRIVACY".....	58
20.	COMPITI DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO - RUP, DIRETTORE DELL'ESECUZIONE -DEC	58
21.	CONTROLLI E VERIFICHE - GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	61
22.	INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	63
23.	CONTRATTO E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA / TECNICA.....	67
24.	CAUZIONE DEFINITIVA	68
25.	RESPONSABILITA' / GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE A COPERTURA R/C	68
26.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	70
27.	CESSIONE E SUBAPPALTO.....	72
28.	FALLIMENTO, LIQUIDAZIONE, AMMISSIONE A PROCEDURE CONCORSUALI	72
29.	FORO COMPETENTE	73
30.	ONERI ED OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	73
31.	OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA.....	75
32.	VARIANTI E MODIFICHES AL CONTRATTO - INNOVAZIONI.....	75
33.	BENEFIT SHARING	76
34.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	77
35.	REVISIONE PREZZI	81
36.	DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIO.....	81
37.	DISPOSIZIONI FINALI	81

1. GLOSSARIO GENERALE

Il presente Glossario è valevole ed applicabile a tutto il Capitolato, ivi comprese le Parti Speciali relative ai diversi servizi.

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione, che ha assorbito le funzioni ed i compiti dell'Autorità di Vigilanza sui contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (art. 19 del D.L. 24.6.2014 n. 90, convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114).

Appaltatore: soggetto aggiudicatario dell'Appalto (lo stesso potrà essere chiamato anche *Aggiudicatario / Impresa / Operatore economico/ Fornitore*).

Azienda: Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico S.Orsola-Malpighi (la stessa potrà essere chiamata anche *Committente, Stazione Appaltante*).

C.D.C.: Centro di Costo.

Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC): figura nominata dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna. Coordina tutti i ruoli coinvolti nella esecuzione del contratto ed è interfaccia decisionale nei confronti dell'operatore economico aggiudicatario.

D.M.: Dispositivo Medico.

DPI: Dispositivo di Protezione Individuale ossia qualsiasi apparato destinato ad essere indossato e tenuto dal lavoratore allo scopo di proteggerlo da uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante il lavoro. Non costituiscono DPI gli indumenti di lavoro ordinari non specificamente destinati a proteggere la sicurezza e la salute del lavoratore.

D.U.V.R.I.: Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze riportante i contenuti di cui all'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

Referenti: soggetti nominati dall'Appaltatore che per conto del Responsabile di Commessa svolgono attività gestionali inerenti l'Appalto.

Responsabile di Commessa: soggetto responsabile della gestione integrata dei servizi avente il compito di garantire il coordinamento di tutte le attività oggetto dell'Appalto per conto dell'Appaltatore.

Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.): il responsabile delle procedure di affidamento e di esecuzione di lavori, servizi e forniture, unico per le fasi di progettazione, affidamento ed esecuzione dell'appalto. Il Responsabile unico del procedimento svolge tutti i compiti previsti dagli artt. 31 e 101 del D. Lgs. n. 50/2016, nonché previsti dalle Linee Guida ANAC ed è preposto alla vigilanza sulla corretta esecuzione del contratto, che non siano attribuiti ad altri organi o soggetti.

S.L.A.: Service level agreement o livello di servizio,

smi o ss.mm.ii.: successive modificazioni ed integrazioni.

S.P.P. : Servizio di Prevenzione e Protezione.

U.O.: Unita Operativa (plurale anche UU.OO.), comprende tutte le articolazioni aziendali (es. Reparto, Blocco Operatorio, Servizio, Ambulatorio, Direzione, ecc.).

U.P.: Unità di Prelievo,

2. OBIETTIVI DELL'APPALTO

L'Azienda, coerentemente con le nuove direttive europee sugli appalti recepite anche dal legislatore nazionale, ha progettato un appalto per affidare a partner terzi l'organizzazione e gestione di un sistema di servizi di supporto alla persona strutturati con una logica di integrazione, innovazione, sostenibilità ed efficientamento al fine di qualificare l'esperienza del paziente, migliorare la vita professionale dello staff Aziendale e garantire benessere e sicurezza igienico-ambientale a tutte le persone che vivono il Policlinico.

L'avviso preliminare, pubblicato nell'estate dell'anno 2015 e divulgato a livello nazionale ed europeo (GUCE 2015/S 110-199896 in italiano e 2015/S 110-199910 in inglese), è stato realizzato attraverso un processo di progettazione partecipato interno all'Azienda ed in stretta collaborazione con i partner internazionali del Progetto EcoQUIP, cui l'Azienda aderisce (Progetto EcoQUIP – Delivering Efficiency, Quality and Sustainability in Healthcare; rif. www.ecoquip.eu), che ha visto anche una preconsultazione del mercato tenutasi nel mese di luglio 2015 (allegato 1).

I processi di supporto in Azienda oggi sono in parte gestiti internamente (con personale sanitario aziendale) ed in parte appaltati (con procedure standard che prevedono contratti separati per specifici ambiti produttivi). I servizi di supporto alla persona hanno un impatto molto importante sull'attività sanitaria nelle UU.OO., in termini di:

- numerosi e frequenti punti di contatto del personale dei diversi fornitori,
- rilevante quota tempo del personale socio-sanitario e tecnico-amministrativo impiegato nelle UU.OO.,
- interfaccia e confronto con le UU.OO. delle strutture trasversali di riferimento che governano processi di logistica sanitaria ed ospedaliera ed i contratti con i fornitori (Direzione Sanitaria, Servizio infermieristico, Servizi di supporto alla persona, Igiene, Epidemiologia, Servizio prevenzione e protezione, Servizio tecnico, ecc...).

Per affrontare questa complessità, negli ultimi due anni l'Azienda ha lavorato alla progettazione di un sistema innovativo di organizzazione dei servizi, che guida le specifiche del nuovo appalto. Il Progetto di appalto in argomento, superando e innovando le logiche del passato, mira alla realizzazione di una gestione integrata, mediante organizzazione ottimizzata e strumenti trasversali comuni, dei principali servizi di supporto erogati.

La logica di appalto individuata prevede di implementare in stretta sinergia due livelli di azione da parte dell'Appaltatore, uno ad impatto gestionale trasversale, l'altro ad intervento specializzato su alcuni ambiti produttivi.

L'affidamento a lotto unico indivisibile dei servizi integrati in argomento rappresenta la scelta strategica che, in linea con gli obiettivi regionali, garantisce, per un ospedale con il livello di

complessità logistica propria del Policlinico, da un lato maggiori sinergie prestazionali rispetto al modello tradizionale (un servizio => un appalto), dall'altro maggiore efficienza nella gestione dei processi e dell'ottimizzazione delle risorse complessive, sia con focus interno che esterno. L'intento è duplice:

- 1) da un lato ricomporre il frazionamento degli interventi effettuati dai diversi operatori Aziendali coinvolti nel processo di erogazione dei servizi (principalmente personale OSS), che attualmente prevede la presenza in parallelo di diverse funzioni che interagiscono in modo disorganico sia tra di loro che nel rapporto con i fornitori;
- 2) dall'altro evitare la frammentazione di compiti operativi e ruoli dei diversi operatori che intervengono per conto di fornitori che operano in appalto con un modello tradizionale che non abilita alcun tipo di integrazione ed ottimizzazione tra le attività.

Si possono pertanto identificare i seguenti specifici obiettivi:

Obiettivi di carattere strategico:

- centrare il sistema dei servizi realmente “sulla persona”, con un forte accento alla qualità della vita in Ospedale a 360 gradi per tutti gli utenti;
- realizzare, in una visione d'insieme, un efficace sistema di governo del servizio erogato, tenendo in attenta considerazione gli aspetti gestionali con quelli di carattere ambientale, della salute e sicurezza dei lavoratori, ed il rispetto dei percorsi sporco-pulito per il controllo del rischio infettivo;
- implementare un efficace rapporto di partnership con l'Appaltatore, per attivare - in una logica di collaborazione e di condivisione - un processo di miglioramento continuo del servizio erogato, che agisca a livello organizzativo e gestionale, tecnico e specialistico, ed economico;
- attivare un processo strutturato di analisi della convenienza di eventuali investimenti migliorativi sulla struttura-infrastruttura aziendale (edile, impiantistica, tecnologica, di arredo, ecc.) che consentano un efficientamento dei servizi.

Obiettivi di carattere tecnico, organizzativo e gestionale:

- assicurare lo sviluppo di sistemi e modelli organizzativi fortemente integrati generando percorsi di innovazione ed ottimizzazione nei processi di supporto alla clinica e logistica sanitaria anche attraverso un'azione sinergica e di collaborazione con i fornitori;

- perseguire la massima efficienza organizzativa nei servizi appaltati in relazione ai processi gestiti internamente, con la garanzia di alti livelli qualitativi e prestazionali trasversali;
- sviluppare prestazioni sensibili ad un miglioramento continuo della qualità, attraverso la ricerca di soluzioni innovative, tecnologicamente avanzate ed orientate ad una gestione efficiente ed efficace del processo;
- tenere alti gli standard di sicurezza delle prestazioni, con particolare attenzione al tema della gestione delle emergenze;
- utilizzo di tecniche di gestione e tracciabilità dei servizi con strumenti informatici dedicati all'esecuzione dell'appalto orientati ad una gestione moderna ed efficiente;

Obiettivi di carattere economico:

- conseguire efficienze gestionali e di risorse impiegate;
- attivare un processo stabile di “risparmio strutturale” con un'attenzione alla dinamica pluriennale dei costi attraverso contemporanee azioni di razionalizzazione, integrazione organizzativa e funzionale dei servizi oggetto dell'appalto;
- accedere a risorse economiche disponibili per investire nella qualificazione del sistema servizi-spazi-tecnologie
- attivare un sistema di incentivazione del personale aziendale impiegato, coinvolgendolo in un processo di miglioramento attivo dei processi;
- perseguire un'azione di razionalizzazione e semplificazione amministrativa, con conseguente riduzione degli oneri gestionali e burocratici.

Il presente appalto è progettato tenuto conto di quanto previsto in materia di “appalti verdi” dal Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii, con riferimento agli Artt. 34. *Criteri di sostenibilità energetica e ambientale*, 68. *Specifiche Tecniche*, 82. *Relazioni di prova, certificazione, altri mezzi di prova*, 87. *Certificazione delle qualità* e 95. *Criteri di aggiudicazione dell'appalto*.

Nel appalto ci si riferisce in particolare ai seguenti “Criteri Ambientali Minimi” o “CAM”:

- CAM adottati Dm 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262 del 9 novembre 2016) - Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti;

- CAM adottati con Dm 22 febbraio 2011 aggiornato dal documento parte integrante del Piano d'azione nazionale sul Green Public Procurement Allegato 3, Gazz. Uff. Serie Generale n. 23 del 28/01/2017 - Criteri Ambientali Minimi per le forniture di prodotti tessili.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio complessivamente considerato prevede i seguenti livelli d'intervento:

- A. **Gestione integrata e sistema di governo dei servizi** con supporto tecnico, organizzativo e gestionale per ottimizzare tutti i processi produttivi relativi ai servizi specifici sotto elencati, considerandone l'impatto sia lato Azienda che lato Appaltatore.
- B. **Gestione operativa dei seguenti servizi specifici:**
 1. pulizia, sanificazione, disinfezione ambientale e attività correlate di rifacimento letti ospiti / locande / unità paziente, attività anti-icing e sgombero neve, raccolta interna dei rifiuti e gestione, compresa la fornitura, di materiale igienico di consumo;
 2. noleggio e ricondizionamento divise, biancheria piana e confezionata comprensivo di materasseria e gestione, compresa la fornitura, di monouso sterile e non sterile;
 3. attività logistiche di movimentazione interna di "cose": prodotti della Farmacia Clinica, materiale del Centro Logistico (es: cancelleria, dispositivi, farmaci, ecc.), strumentario chirurgico, materiale biologico (provette, emocomponenti, ecc.), materiale sanitario vario (attrezzature, prodotti per dialisi, ecc.) e altri materiali o documenti;
 4. accompagnamento e trasporto interno di utenti (pazienti, accompagnatori, ecc.);
 5. altri servizi: lavaggio stoviglie, carrelli e accessori specifici della ristorazione; attività, con continuità di servizio, trasversale a supporto delle UU.OO. (attività integrate di pulizia, logistica, ecc.); gestione, compresa la fornitura, di filtri antibatterici monouso per l'acqua.

L'integrazione dei suddetti servizi potrà portare al miglioramento dell'attuale assetto gestionale e alla ottimizzazione degli interventi nelle UU.OO..

Le attività oggetto del presente appalto devono essere rese con elevati standard qualitativi, nel rispetto della massima economicità ed efficienza delle attività per i degenzi, per il personale dipendente dell'Azienda, e per gli utenti esterni che a vario titolo usufruiscono e beneficiano dei servizi.

La qualità delle prestazioni deve essere garantita nei singoli processi di lavorazione relativamente a ciascuna delle attività costituenti il servizio, nel rispetto dei tempi, delle procedure gestionali richieste e/o proposte, delle garanzie igienico-sanitarie e della continuità

del servizio, nonché del mantenimento in buono stato di conservazione del patrimonio immobiliare dell'Azienda.

Le prestazioni oggetto del servizio devono essere rese in modo da conseguire i risultati attesi dalla Stazione appaltante nel rispetto delle attività dell'Azienda, contribuendo ad una buona qualità di vita durante i periodi di ricovero e cura, precisando che le diverse esigenze possono variare nel corso della durata contrattuale, mantenendo la centralità del paziente.

L'appaltatore dovrà inoltre garantire il minor impatto ambientale possibile attraverso soluzioni e metodologie conformi a quanto previsto nei citati D.M. contenenti i Criteri Ambientali Minimi.

Per un livello di maggiore dettaglio e specificazione dei servizi oggetto dell'appalto si rimanda al successivo art. 7, nonché alle singole Parti Speciali, facenti parte del presente Capitolato.

4. DURATA

Il servizio ha durata di **sei anni** (72 mesi) decorrente dalla data di stipula del contratto o dalla eventuale data in cui l'amministrazione potrà dare avvio all'esecuzione relativamente alle prestazioni che siano rese anticipatamente per motivi di urgenza, ai sensi dell'art. Art. 32, comma 8, del D.Lgs 50/2016, fermo restando il rispetto del termine dilatorio previsto dall'Art. 32, comma 9, del D.Lgs 50/2016.

L'Azienda si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di affidare all'Aggiudicatario la ripetizioni di servizi analoghi aggiudicati per un periodo di massimo ulteriori anni due, ai sensi degli Artt. 63, comma 5 e 125, comma 1, lettera f) del D.Lgs. 50/2016. Il biennio di rinnovo del contratto decorrerà della data di prima scadenza contrattuale, senza soluzione di continuità nell'erogazione del servizio da parte dell'aggiudicatario (anni 6 + 2).

Alla scadenza del periodo di validità contrattuale, compatibilmente con la normativa vigente, il contratto, su richiesta dell'Azienda, può essere prorogato per ulteriori sei mesi, e comunque sino alla conclusione della nuova procedura di affidamento e della stipula del relativo contratto. In tal caso l'Aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

5. NORME REGOLATRICI

La legge applicabile al contratto è quella italiana.

Per tutto quanto non sia stabilito o comunque non sia in contrasto con le norme delle Disposizioni di Gara, Amministrative, Gestionali e Tecniche e relativi allegati, si fa riferimento alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia comprese quelle che potessero essere emanate in corso del Contratto.

La sottoscrizione del Contratto da parte dell'Aggiudicatario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle suddette norme e della incondizionata accettazione delle stesse.

L'esecuzione dell'Appalto è soggetta all'osservanza delle norme del Contratto, nonché delle norme contenute:

- nelle Leggi, Regolamenti, disposizioni e Circolari Governative, Prefettizie, Comunitarie, Nazionali, Regionali, Comunali e di ogni altra autorità legalmente riconosciuta, che comunque abbiano attinenza con l'Appalto in oggetto, siano esse in vigore all'atto dell'offerta, siano esse emanate durante il corso del contratto;
- nelle prescrizioni in materia di standard tecnici specifici attinenti le singole attività contenute nell'Appalto, delle Leggi della Regione Emilia Romagna, delle disposizioni provinciali, dei regolamenti e circolari degli organi territorialmente competenti, comprensivi di tutte le integrazioni e modificazioni successive;
- delle norme del Codice Civile.

Tutte le suddette norme, anche se sottoposte a successive modifiche o integrazioni, oppure anche se non espressamente citate nel capitolato d'appalto o nei riferimenti normativi contenuti nel Progetto dell'Aggiudicatario, dovranno essere interamente rispettate nel loro intero contesto ed applicate nell'esecuzione dell'appalto.

6. DATI DI RIFERIMENTO E VERIFICA DELLE CONSISTENZE

Ai fini di fornire elementi utili a dimensionare i servizi integrati oggetto del presente appalto, si riportano i seguenti dati complessivi aziendali (da leggersi unitamente agli allegati al presente capitolo).

L'Azienda oltre all'area compresa tra le vie Massarenti e Mazzini ha due Archivi Storici in località Minerbio (Bologna) e un parcheggio dipendenti in via Zaccherini Alvisi, che dovranno essere comunque serviti.

Il Policlinico ha 30 padiglioni su un'area di circa 2 chilometri quadrati, a cui si aggiungono gli edifici esterni precipitati. Tutti i locali aziendali sono dotati di codice a barre.

Il personale - Dipendenti, Universitari, Borsisti, Co.Co.Co., Contratti Libero Professionali (CLP), Specializzandi, Dottorandi, Dipendenti di altra Azienda, ecc. - ammonta a circa 6.200 operatori alla data del 15/09/2017.

Le persone presenti quotidianamente nell'area ospedaliera sono circa 25.000 considerando personale Aziendale, studenti, pazienti, visitatori, fornitori, ecc..

Di seguito altri dati indicativi delle attività:

Anno 2016 (escluse strutture esterne)	N.	NOTE
Posti letto Degenza Ordinaria EFFETTIVI	1.342	DB codifiche (escluso Budrio, Hesperia e Imola)
di cui:		
Posti Letto Recovery Room Piastra operatoria 3 p. - Polo Chirurgico	8	

Giornate di Degenza Ordinaria	368.648	<i>Report Movimento degenti - GDP al netto dei permessi (escluso Budrio, Hesperia, Imola e NIDO) (nel dato sono compresi i ricoveri < 12 ore EU - EUD)</i>
Giornate di Degenza Ordinaria (fonte DRG)	369.169	Report DEG DRG per mese e provenienza1216 - elaborato 0917 (escluso Budrio, Hesperia, Imola e NIDO)
di cui:		
Giornate di Degenza Ordinaria DIMESSI - DRG chirurgico	160.186	
Giornate di Degenza Ordinaria DIMESSI - DRG medico	208.983	
Pazienti ricoverati (ricovero ordinario) DIMESSI	48.416	Report DEG DRG per mese e provenienza1216 - elaborato 0917 (escluso Budrio, Hesperia, Imola e NIDO)
di cui:		
Pazienti ricoverati (ricovero ordinario) DIMESSI DRG chirurgico	20.763	
Pazienti ricoverati (ricovero ordinario) DIMESSI DRG medico	27.653	
Pazienti ricoverati (ricovero ordinario) AMMESSI	47.962	Report Controllo Direzionale (escluso Budrio, Hesperia, Imola e NIDO)
Posti Letto Day Hospital EFFETTIVI	73	DB codifiche (escluso Budrio)
di cui:		
Posti letto day Surgery Palagi - temporaneamente chiusi da inizio anno	4	da verificare se e quando sarà riaperta la DS di Palagi
Giornate di Day Hospital e Day Surgery	88.548	<i>DH : Movimento degenti (esclusa WS Budrio)</i>
Giornate di Day Hospital e Day Surgery (fonte DRG)	88.542	Report DEG DRG per mese e provenienza1216 - elaborato 0917 (escluso Budrio)
di cui:		
Giornate DH drg chirurgico	8.401	
Giornate DH drg medico	80.141	
Pazienti in day hospital e day surgery DIMESSI	11.504	Report DEG DRG per mese e provenienza1216 - elaborato 0917 (escluso Budrio)
di cui:		
Pazienti DIMESSI DH drg chirurgico	3.656	
Pazienti DIMESSI DH drg medico	7.848	
Trattamenti dialitici	27.890	Report Specialistica Ambulatoriale consolidata il 20.03.2017 (Solo trattamenti dialitici: codici prest. nomenclatore da 39.95.1 a 39.95.9 - esclusi trattamenti accessori)
Sala Parto (solo attività di sala parto che non siano contabilizzati nel registro operatorio informatizzato) PARTO VAGINALE	2.171	Procedura informatizzata blocchi operatori - Report Conteggio parti per modalità parto e analgesia

Sala Parto PARTO CON TAGLIO CESAREO IN TRAVAGLIO	374	Procedura informatizzata blocchi operatori - Report Conteggio parti per modalità parto e analgesia Parto con taglio cesareo in travaglio: pazienti trasferite dalla sala parto alla sala operatoria SONO CONTEGGIATI ANCHE IN SALA OPERATORIA
Sedute di emodinamica (dato 2015)	4.142	
Pazienti operati NUMERO INTERVENTI	34.499	(escluse procedure endoscopie con DRG medico eseguite nel blocco urologico: n° 341) (esclusa attività chirurgica Budrio Hesperia Imola)
di cui:		
degenza ordinaria	21.580	
day hospital	4.288	
ambulatoriale	8.625	
altro	6	
Accessi ai Pronto Soccorso	142.103	Report Afferiti PS
Visite ambulatoriali PER ESTERNI	539.950	Report Controllo Direzionale

In rosso nella tabella i dati che vengono utilizzati anche per alcuni corrispettivi.

Le planimetrie dell'Azienda per le aree interessate al servizio, sono disponibili in formato PDF, (All. 2); in formato DWG a richiesta.

L'Azienda è dotata di una rete articolata di tunnel sotterranei che collegano tra loro diversi padiglioni. Le relative planimetrie sono disponibili unitamente a quelle generali dell'Azienda; si allega inoltre un elaborato contenente informazioni di dettaglio sugli stessi (All. 3).

L'Aggiudicatario in fase progettuale dei servizi integrati (in particolar modo per ciò che concerne i servizi di logistica e movimentazione di "cose" e utenti, dovrà fare un'attenta valutazione dello stato e condizione dei tunnel ed eventualmente elaborare un progetto di rifunzionalizzazione ed ottimizzazione dei percorsi.

I tunnel sono attualmente oggetto di interventi per l'adeguamento antincendio e l'Aggiudicatario dovrà comunque attenersi alle disposizioni che saranno in vigore al momento dell'avvio del servizio (assenza di carico d'incendio nel tunnel, utilizzo conforme dei locali e degli spazi che si affacciano e/o comunicano con il tunnel).

Sono altresì disponibili in allegato ulteriori dati aziendali al fine di dimensionare i diversi servizi e predisporre il progetto e gli elaborati costituenti l'offerta (All. 4 – Dati Controllo di Gestione).

Successivamente all'aggiudicazione, l'Appaltatore, sarà tenuto ad effettuare, unitamente ai soggetti preposti dell'Azienda, uno o più sopralluoghi operativi nei quali dovranno essere verificati, dall'Aggiudicatario e dall'Azienda in contraddittorio, auspicabilmente entro i primi sei

mesi e comunque non oltre dodici mesi dall'avvio dell'esecuzione dell'appalto, luoghi, dati di riferimento e consistenze di cui all'Anagrafica aziendale di cui all'All. 5 - Anagrafica, al fine redigere verbali ed elaborati tecnici operativi finalizzati alla migliore e condivisa esecuzione dello stesso, per maggiore dettaglio vedasi successivo punto Sistema Informativo di Commessa – 4 Sistema di Anagrafica dei locali. In particolare potranno essere redatti appositi verbali per ciascun padiglione.

7. TIPOLOGIE DEI SERVIZI RICHIESTI

7.1 GESTIONE INTEGRATA E SISTEMA DI GOVERNO DEI SERVIZI

Gestione integrata e sistema di governo dei servizi rappresentano un punto nodale dell'appalto. Dovranno essere progettati nell'ottica di un'unica organizzazione ed un unico centro di regia del contratto; devono essere strumento di miglioramento continuo che preveda una unica struttura di governo e un unico sistema informativo per la gestione centralizzata dei servizi e per la loro tracciabilità, fulcro della gestione delle attività e delle risorse umane. Il sistema di regia dovrà quindi farsi carico dell'integrazione, del coordinamento, controllo e monitoraggio delle attività tecniche oggetto di intervento.

L'Azienda intende affidare all'operatore aggiudicatario, in un'ottica di partnership, ogni incombenza gestionale e tecnica in ordine all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, ivi compresa la progettazione della logistica integrata relativa, nel rispetto degli orari e frequenze stabilite nel capitolo o concordati con l'appaltatore, di tutti i suddetti servizi.

In questo ambito dovranno essere garantiti:

1. un costante aggiornamento del flusso di informazioni sull'andamento di tutte le attività relative all'oggetto dell'appalto;
2. possibilità, da parte dell'Azienda, di verifica e controllo, in tempo reale, delle prestazioni erogate al fine di determinare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Impresa;
3. costante rispetto degli standard quali/quantitativi delle prestazioni erogate, evitando o limitando al minimo i disagi arrecati a seguito di disservizi;
4. impiego di attrezzature e apparecchiature, conformi ai requisiti minimi richiesti nel capitolo (con relative manutenzioni ordinarie e straordinarie) e utilizzo di moderna dotazione tecnica e moderne tecnologie che possano consentire trasparenza e facilità di accesso alle informazioni relative alla programmazione ed esecuzione delle attività
5. impiego di personale qualificato con differente formazione a seconda del tipo di intervento da eseguirsi;
6. la soddisfazione degli utenti e del personale dell'Azienda, misurata attraverso monitoraggi sistematici.

L'integrazione dei servizi potrà portare alla revisione dell'attuale assetto gestionale: il *Progetto* presentato dall'Impresa che risulterà aggiudicataria e il Piano della Qualità dei Servizi sopra

descritti dovranno comunque essere concordati, nella loro declinazione esecutiva, con i referenti dell'Azienda e dovranno essere formalmente approvati in maniera definitiva prima dell'avvio dell'esecuzione. Tali documenti, in base ad un modello dinamico e nell'ottica di miglioramento ed ottimizzazioni progressive, saranno poi sottoposti a periodici aggiornamenti in base a specifiche esigenze ovvero in base a tempistiche concordate ed indicate in fase di avvio dell'esecuzione dell'appalto.

L'Appaltatore dovrà organizzare tutte le attività in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento di quanto viene svolto all'interno degli immobili e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

Nel progetto dovrà presentare le modalità che intende adottare per l'espletamento del servizio in caso di disaster recovery o gravi eventi avversi che pregiudichino o mettano in crisi la possibilità di garantire la completezza delle attività oggetto dell'appalto. Tale piano sarà reso esecutivo nella fase di avvio del servizio convenendone i contenuti con l'Azienda.

L'affidamento del presente appalto con management dei servizi integrati prevede la piena assunzione di responsabilità sui risultati complessivi (conseguimento di alti standard igienico / qualitativi / organizzativi) da parte dell'operatore economico aggiudicatario.

L'Aggiudicatario, in un'ottica di partnership con l'Azienda, in corso d'appalto potrà proporre servizi innovativi ad efficienza incrementale, ossia eventuali innovazioni tecnologiche, anche sotto forma di investimento infrastrutturale rispetto al patrimonio aziendale, che abbiano lo scopo di perseguire i citati obiettivi di innovazione, efficientamento ed ottimizzazione dei processi e che possano portare ad unbeneficio tecnico ed economico reciproco per entrambe le parti.

Ogni modifica ed ogni incremento quali/quantitativo rispetto al contratto iniziale ed all'offerta presentata dall'Aggiudicatario (derivante ad esempio da nuove tecnologie introdotte, nuove metodiche di lavoro convenute tra le parti, nuovi investimenti, ecc.) che dia luogo ad economie e/o risparmi, sarà oggetto di confronto e negoziazione tra le parti ed i relativi benefici economici, secondo le logiche del *benefit sharing*, saranno ripartiti nella misura indicata.

Per maggiore dettaglio, si rinvia agli articoli riferiti a Varianti e modifiche al contratto – Innovazioni e Benefit sharing.

In particolare, per ciò che concerne il personale, si richiede di proporre un modello che preveda, tra le altre cose, un comune coordinamento - tra Azienda e Aggiudicatario - delle attività svolte dal personale Aziendale attualmente già impiegato(es. O.S.S. – Operatore Socio Sanitario, ecc.), per quota parte del proprio tempo lavorativo, in attività oggetto del presente Capitolato. L'Azienda si attende un progetto gestionale che, con la messa a fattor comune delle esperienze di entrambe le parti (esperienze Aziendali e imprenditoriali), preveda, tra le altre cose, strategie, organizzazione comune e sinergia riguardo a:

- formazione e aggiornamento degli operatori e del personale Aziendale interessato dal progetto;
- adozione di comuni strumenti di lavoro e procedure;
- organizzazione condivisa della turnistica;
- pianificazione condivisa delle attività e degli aspetti logistici, compresi quelli emergenti.

Per maggiore chiarezza e dettaglio si rinvia all'All. 6 - Modello organizzativo personale.

7.2 SERVIZIO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE AMBIENTALE E ATTIVITÀ CORRELATE DI RIFACIMENTO LETTI OSPITI / LOCANDE / UNITÀ PAZIENTE, ATTIVITÀ ANTI-ICING E SGOMBERO NEVE, RACCOLTA INTERNA DEI RIFIUTI E GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI MATERIALE IGIENICO DI CONSUMO

Il servizio riguarda principalmente la pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale di tutte le superfici interne, esterne e sotterranee (incluse tutte le pertinenze) dell'Azienda.

Sono comprese tutte le superfici orizzontali, verticali, oblique e sospese, di seguito elencate in via indicativa: tunnel sotterranei, scannafossi accessibili in sicurezza e tubazioni ivi presenti, vani tecnici accessibili, scale interne ai padiglioni ed esterne, ballatoi, rampe, nicchie, anche nelle parti non in vista, davanzali e terrazzi, lastrici solari e coperture piane dei padiglioni, pensiline di copertura, tubazioni a vista, nonché tutti gli arredi, accessori informatici, pavimenti di qualsiasi tipo e materiale, controsoffittature lavabili, muri lavabili, tapparelle e imposte varie, zanzariere, veneziane e similari, corpi illuminanti, cavi, punti elettrici, lampadine spia, porte e sovraporte, bacheche, stipiti, maniglie, corrimano, ringhiere, zoccolature, piedistalli, ruote, infissi e serramenti interni ed esterni, vetri di qualunque tipo e in qualsiasi posto ubicati, divisorii fissi e mobili, tende, quadri, specchi, portarifiuti, elementi igienico-sanitari, targhe, radiatori e altri corpi riscaldanti, condizionatori, pale refrigeranti, ascensori e montacarichi, grate di protezione orizzontali e verticali, bocchette di aerazione, apparecchi telefonici, e le diverse attrezzature non sanitarie, televisori e attrezzature sanitarie, in qualsiasi posto collocati purché spenti, e quant'altro sia presente nelle aree da trattare. Si specifica che la predetta elencazione è indicativa e non esaustiva e che devono pertanto esservi ricomprese tutte le superfici Aziendali e pertinenziali ad eccezione di quelle esplicitamente **escluse**, per motivazioni di sicurezza e/o di carattere tecnico, da specifiche disposizioni del presente Capitolato, e/o nei documenti operativi, condivisi e stilati in contraddittorio tra Azienda e Aggiudicatario in fase di avvio dell'appalto (vedi articoli riferiti a Piano della Qualità / Progetto esecutivo e Verbale di Consegna).

L'Azienda nel corso del contratto potrà variare la destinazione d'uso dei singoli locali e/o di interi immobili, per i quali andrà ridefinito il livello di prestazione in base agli specifici criteri di complessità contemplati nella relativa Parte Speciale del Capitolato. L'incremento o la riduzione delle superfici oggetto di servizio potrà essere sia definitivo (es. chiusura/apertura definitiva di

padiglioni, riorganizzazione della rete sanitaria regionale, ecc.) che temporaneo (es. ristrutturazioni, ecc.).

Il servizio dovrà essere espletato tenendo presente i seguenti obbiettivi imprescindibili:

- garantire lo stato igienico-sanitario dell'ambiente per la salvaguardia degli utenti interni ed esterni;
- mantenere integro l'aspetto estetico e funzionale dei locali;
- salvaguardare i vari tipi di superfici, arredi ed attrezzature sottoposti alla sanificazione;
- garantire appropriate forme di integrazione gestionale con le diverse tipologie di servizi di cui agli articoli ed ai paragrafi successivi.

Sono da intendersi attività correlate quelle di **rifacimento letti ospiti / locande / unità paziente**, la gestione compresa **fornitura e rifornimento di materiale igienico di consumo** (carta igienica, sapone liquido, salviette intercalate, ecc.), l'attività anti-icing e lo sgombero della neve, nonché la **gestione interna dei rifiuti**. Per quest'ultima nello specifico si prevede:

- La raccolta interna, a partire dai punti di produzione, di tutti i rifiuti prodotti dall'Azienda e il conferimento negli specifici cassonetti o nei punti di raccolta individuati.
- La fornitura di sacchi in plastica per la raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani a corredo dei cestini collocati all'interno e all'esterno delle strutture dell'Azienda.

Sono esclusi: la fornitura di contenitori diversi dai sacchi in plastica, il trasporto esterno (dal cassonetto, dall'area di deposito temporaneo o dall'isola ecologica all'impianto deputato), e lo smaltimento/recupero di tutti i rifiuti prodotti dall'Azienda.

Per **l'attività di anti-icing e sgombero neve**, a scopo preventivo e risolutivo per evitare scivolamenti, è a carico dell'Aggiudicatario, sia a mano che meccanicamente, lo sgombero della neve sulle superfici antistanti gli ingressi (di qualunque genere) dei Padiglioni - con un'estensione verso l'esterno di circa 10 metri - e su tutte le aree transitabili non raggiunte da mezzi meccanici (es: trattori con lame, turbina, motocoltivatore con pala), nonché lo spargimento del sale fornito dall'Azienda, su tutta l'area transitabile, con particolare cura per tutti gli ingressi pedonali dei Padiglioni.

Ogni attività verrà svolta sulla base di quanto indicato dalla competente struttura aziendale che converrà con l'Aggiudicatario modalità e tempi di intervento. Nel canone offerto si intende compreso sia il servizio svolto che la reperibilità della squadra di pronto intervento.

La **gestione compresa fornitura e rifornimento di materiale igienico di consumo** dovrà essere eseguita nel rispetto delle indicazioni di seguito fornite dall'Azienda.

La gestione consiste prevalentemente nella fornitura e nel rifornimento del materiale igienico di consumo come, ad esempio, carta igienica, salviette asciugamani, sapone, ecc., comprensivo della sostituzione delle cartucce nei dispenser.

Dovranno essere impiegati prodotti "ecologici" a ridotto impatto ambientale.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, fornire, installare e manutenere i diversi dispenser per il materiale igienico fornito. Il servizio è comprensivo delle necessarie operazioni di monitoraggio atte a

verificare la presenza e l'efficienza dei dispenser ed il costante rifornimento del materiale igienico di consumo, nonché la manutenzione e l'eventuale sostituzione o integrazione dei dispenser ove necessario.

I distributori di carta mani, carta igienica, sapone liquido sono installati presso i servizi igienici riservati a pazienti, personale, pubblico esterno ed, in genere, presso tutti i punti di lavaggio ricompresi negli spazi che fruiscono del servizio di pulizia. Il servizio comprende altresì il posizionamento, negli appositi dispenser (o altri supporti) della carta igienica, del sapone liquido, della carta asciugamani, etc. Per quanto concerne gel idroalcolico e disinfettanti, forniti dall'Azienda, l'Aggiudicatario dovrà provvedere solamente al rifornimento negli appositi dispenser. Di seguito si elencano le caratteristiche di massima e i consumi medi annui distinti per le varie tipologie di prodotto:

1. sapone liquido lavaggio mani: in relazione ai dispenser attualmente installati o da installare in cartucce il cui contenuto è di circa 1,0 litro; il prodotto deve avere un buon potere detergente ed inoltre deve essere innocuo per contatto pelle ed inalazione. Deve avere un PH neutro/acido, privo di profumo e colorante. Il prodotto detergente deve essere conforme alla vigenti norme in materia di igiene e sicurezza e deve essere corredata da schede tecniche e di sicurezza. I consumi medi annui di tale prodotto sono circa pari a 44.000 pezzi;
2. carta in bobina tipo M tork: carta ad un velo di colore bianco, adattabile ai distributori in uso dell'Azienda, di lunghezza totale non inferiore a 300 mt. I consumi medi annui di tale prodotto sono circa pari a 22.599 pezzi;
3. asciugamani carta in salviette intercalate a V: il prodotto deve essere compatibile con gli attuali dispenser; le salviettine devono essere in materiale di pura cellulosa oppure cellulosa riciclata, devono essere estratte singolarmente. I consumi medi annui di tale prodotto sono circa pari a 68.437.387 di pezzi;
4. carta igienica in rotolo: in materiale di pura cellulosa oppure cellulosa riciclata a due veli, liscia o goffrata, resistente e assorbente, compatibile con gli attuali portarotoli. I consumi medi annui di tale prodotto sono circa pari a 43.382 rotoli;
5. carta igienica in maxi rotolo: in materiale di pura cellulosa oppure cellulosa riciclata a due veli, liscia o goffrata, compatibile con gli attuali portarotoli. I consumi medi annui di tale prodotto sono circa pari 73.647 rotoli;
6. carta igienica interfogliata: ovatta di cellulosa a due veli, di pura cellulosa, compatibile con gli attuali dispensers. I consumi medi di tale prodotto sono circa pari a 46.339.503 pezzi.

Per i prodotti dovrà essere garantita l'installazione dei dispensers o portarotoli solo in caso di rottura, di mancata presenza o di nuove installazioni.

L'Aggiudicatario dovrà fornire, prima dell'avvio dell'appalto, le schede tecniche e quelle di sicurezza dei prodotti e dei dispenser che intende proporre. Tali schede dovranno saranno oggetto di approvazione da parte dei competenti servizi dell'Azienda. Qualora, l'Azienda non

ritenga idonei tali materiali l'Impresa si impegna a sostituirli sottponendoli a nuova autorizzazione.

Per tali prodotti si precisa che, in caso di prezzi derivanti da Convenzioni IntercentER più favorevoli all'Azienda per le stesse tipologie, quest'ultima si riserva la facoltà di rivolgersi per l'acquisto direttamente alla Centrale di Committenza, convenendone modalità e tempistiche con l'Aggiudicatario.

7.3 NOLEGGIO E RICONDIZIONAMENTO DIVISE, BIANCHERIA PIANA E CONFEZIONATA COMPRENSIVO DI MATERASSERIA E GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI MONOUSO STERILE E NON STERILE

Il servizio riguarda le attività di noleggio e ricondizionamento di divise, biancheria piana, confezionata e materasseria e fornitura di monouso sterile e non sterile.

Tutti i materiali forniti dovranno essere dotati di microchip o codice a barre o altro sistema indicato dall'Appaltatore nel suo progetto che permettano la tracciabilità e il monitoraggio di percorsi che nel caso dei materiali da ricondizionare arriva fino al rientro allo stabilimento di ogni singolo capo.

Il servizio comprende:

1. Fornitura a noleggio di biancheria piana e materasseria;
2. Fornitura a noleggio di manufatti tessili costituiti dal vestiario (divise da lavoro) per tutto il personale;
3. Ricondizionamento dei materiali forniti e di quelli di proprietà dell'Azienda;
4. Fornitura di monouso sterile e non sterile.

Nell'ottica di un appalto aperto a soluzioni tecnologiche innovative, l'Azienda nel corso del contratto in base a nuove mutate esigenze organizzative e/o strategiche interne nonché nuove tecnologie e tecniche proposte dal mercato si riserva di convenire con l'Aggiudicatario nuove e diverse modalità di prestazioni di servizio, ecc.

La logistica, il trasporto e le attrezzature connesse si integrano e seguono modalità e regole indicate per i servizi di cui al punto successivo.

7.4 ATTIVITÀ LOGISTICHE DL MOVIMENTAZIONE INTERNA DI "COSE": PRODOTTI DELLA FARMACIA CLINICA, MATERIALE DEL CENTRO LOGISTICO (ES: CANCELLERIA, DISPOSITIVI, FARMACI, ECC.), STRUMENTARIO CHIRURGICO, MATERIALE BIOLOGICO (PROVETTE, EMOCOMPONENTI, ECC.), MATERIALE SANITARIO VARIO (ATTREZZATURE, PRODOTTI PER DIALISI, ECC.) E ALTRI MATERIALI O DOCUMENTI

Il servizio riguarda le attività di logistica e movimentazione interna all'Azienda di cose.

L'obiettivo da raggiungere attraverso un sistema di "logistica integrata" ed un'azione sinergica tra Azienda ed Aggiudicatario è assicurare che la movimentazione di tutti i materiali avvenga secondo i più alti livelli di efficienza ed efficacia qualitativa, in modo che quanto prelevato dal

punto di partenza venga consegnato, nei tempi concordati, preservandone l'integrità, in ciascun punto di arrivo predefinito di destinazione.

In particolare si prevede che l'Impresa aggiudicataria effettui la movimentazione dei seguenti materiali:

1. Prodotti della Farmacia Clinica;
2. Materiale del Centro Logistico (cancelleria, dispositivi, farmaci, ecc.);
3. Strumentario chirurgico;
4. Materiale biologico (provette, emocomponenti, ecc.);
5. Materiale sanitario vario (attrezzature, prodotti per dialisi, ecc.) e altri materiali o documenti.

7.5 ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO INTERNO DI UTENTI (PAZIENTI, ACCOMPAGNATORI, ECC.)

All'aggiudicatario viene richiesto di organizzare l'accompagnamento ed il trasporto interno (verticale e/o orizzontale) di pazienti autosufficienti, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che si trovano ricoverati presso l'Azienda ed eventuali familiari/accompagnatori qualora necessario.

Il servizio verrà erogato mediante l'uso di ausili di movimentazione quali ad esempio mezzi elettrici, carrozzine, ecc.

Il servizio potrà essere svolto all'interno dei Padiglioni, via tunnel o tra Padiglioni. Le aree specifiche in cui svolgere il servizio sono indicate nel relativo Capitolato – Parte Speciale.

Nel corso del contratto l'Azienda, in base alla propria riorganizzazione o a quella della rete sanitaria regionale, potrà variare il livello di prestazioni richieste nell'ambito delle attività di logistica concordandone le modalità con l'Aggiudicatario.

7.6 ALTRI SERVIZI: LAVAGGIO STOVLIE, CARRELLI E ACCESSORI SPECIFICI DELLA RISTORAZIONE; ATTIVITÀ, CON CONTINUITÀ DI SERVIZIO, TRASVERSALE A SUPPORTO DELLE UU.OO. (ATTIVITÀ INTEGRATE DI PULIZIA, LOGISTICA, ECC.); GESTIONE, COMPRESA LA FORNITURA, DI FILTRI ANTIBATTERICI MONOUSO PER L'ACQUA

Il servizio riguarda le attività di **lavaggio di carrelli, gastronorm, vassoi e stoviglieria** varia utilizzati per la distribuzione del vitto ai degenti (colazione, pranzo e cena) nelle Strutture dell'Azienda, nonché il lavaggio dei vassoi e stoviglieria varia utilizzata dagli utenti di Mensa per la consumazione del pranzo.

Per quanto concerne le **attività, con continuità di servizio**, esse rappresentano i diversi servizi previsti dal presente appalto e sono fornite in modo continuativo e strutturato da parte di personale dell'Appaltatore espressamente dedicato allo svolgimento delle diverse attività a supporto delle UU.OO. (es: pulizie, rifacimento letti, logistiche, ecc.).

Il servizio di **gestione**, compresa la **fornitura, di filtri antibatterici monouso per acqua**, consiste nella gestione, con personale all'uopo formato, dei filtri antibatterici monouso per acqua destinata al consumo umano. In particolare nella gestione si intendono comprese le attività di fornitura di filtri antibatterici monouso per la prevenzione delle infezioni trasmissibili tramite acqua (con particolare riferimento alle infezioni da legionella), installazione dei filtri nei punti idrici terminali dell'Azienda e loro sostituzione, nonché verifica degli stessi e interventi su richiesta.

A seguito dell'aggiudicazione, all'interno per Progetto declinato in forma esecutiva, l'Aggiudicatario dovrà fornire apposito schema con le varie fasi di start-up gestionali/organizzative del servizio nel suo complesso.

NB: Per ciò che concerne le specifiche tecnico - operative richieste, relative all'espletamento e gestione dei diversi servizi si rinvia alle relative PARTI SPECIALI, nonché agli Allegati facenti parte integrante del presente Capitolato. Fra questi è anche presente una MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ (All. 7) che fotografa in modo sintetico i servizi oggetto di contratto in relazione alle attività svolte dal personale aziendale.

8. AMMONTARE DELL'APPALTO

L'ammontare dell'appalto tiene conto dei primi sei anni di durata - o dell'eventuale periodo biennale di ripetizione del servizio - come indicato nel bando di gara.

Di seguito è indicato l'importo complessivo e gli importi parziali dell'appalto suddivisi per ciascun servizio.

Si rimanda alla tabella di seguito, precisando che il valore di “*pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale*”, tiene conto di soglie di ingresso ai vari locali e di davanzali pur non essendo gli stessi specificati nei mq delle planimetrie fornite dall'Azienda.

	MACRO PROCESSO	PROCESSO	Valore a base asta (annuale)
PULIZIE E ATTIVITA' CORRELATA	Pulizia, sanificazione e attività correlate	pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale	8.716.156
		rifacimento letto/locanda/unità paziente	175.000
		servizio anti-icing e spargimento sale	24.188
		movimentazione rifiuti	981.720
		acquisto e distribuzione materiali cartari - carta igienica e per lavaggio mani	569.750
		acquisto e inserimento nei dispencer di sapone in cartuccia	199.750
		TOTALE PARZIALE	10.666.564
	Lavavestiti biancheria, materasseria e divise	noleggio e ricondizionamento biancheria piana, confezionata e materasseria e divise	3.591.028

	degli operatori compresa gestione e fornitura di materiale sterile e non sterile	acquisto e distribuzione materiali monouso non sterile	300.000
		gestione, compresa la fornitura, di kit sterili per intervento chirurgico	694.575
		gestione, compresa la fornitura, di kit sterili per attività equiparata all'ambulatoriale (Sala Parto ed Emodinamica)	34.722
		gestione, compresa la fornitura, di kit sterili per intervento procedurale (cataratta)	43.335
		acquisto e distribuzione di camici per blocchi e altre UU.OO.	267.419
		acquisto e distribuzione di telini e materiale accessorio	250.349
		TOTALE PARZIALE	5.181.428
	LOGISTICA DELLE COSE	prodotti della Farmacia Clinica	144.581
		materiale del Centro Logistico (cancelleria, dispositivi, farmaci, ecc)	281.016
		strumentario chirurgico	199.347
		strumentario da sterilizzare a chiamata	16.826
		materiale biologico	753.955
		materiale sanitario vario (attrezzature, prodotti per dialisi, ecc.) e altri materiali o documenti	23.802
		TOTALE PARZIALE	1.419.526
	TRASPORTO INTERNO PZ	trasporto orizzontale (via tunnel) paziente barellato	242.129
		accompagnamento e trasporto orizzontale (via tunnel) utente camminante o su sedia	183.103
		trasporto verticale paziente barellato	250.827
		accompagnamento e trasporto verticale utente camminante o su sedia	278.093
		TOTALE PARZIALE	954.151
	ALTRI SERVIZI	Lavaggio stoviglie, carrelli e accessori specifici per tutti i pasti pazienti	613.815
		Lavaggio stoviglie, carrelli e accessori per mensa SOrsola	51.070
		Lavaggio stoviglie, carrelli e accessori per colazioni di tutti i degenti dell'ospedale	105.164
	Attività con continuità di servizio	presenza in fasce orarie definite di operatori a supporto attività alberghiera	1.441.503
	Gestione filtri antibatterici	gestione con fornitura, sostituzione programmata, interventi extra	109.500
		TOTALE PARZIALE	2.321.053
	Gestione integrata - governo dei servizi	informatizzazione, coordinamento, innovazione e miglioramento continuo	Attività remunerata nell'ambito del

			benefit sharing
		TOTALE ANNUALE COMPLESSIVO	20.542.722

Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze - non soggetti a ribasso - sono pari a € 4.800,00 Iva esclusa.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base d'asta comprende i costi medi della manodopera che l'Azienda ha stimato pari all'76% del costo complessivo.

L'importo a base di gara, Iva ed oneri per la sicurezza per rischi da interferenze esclusi, è stato calcolato - in relazione alla stima dei fabbisogni declinati nella documentazione di gara - tenendo conto, ove presenti, dei prezzi di riferimento pubblicati dall'A.N.A.C. o di quelli di riferimento delle Convenzioni Regionali dell'Agenzia IntercentER.

In particolare per la voce "pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale", è stata effettuata anche una simulazione dei prezzi di riferimento, secondo gli algoritmi A.N.A.C..

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: PIANO DELLA QUALITÀ / PROGETTO ESECUTIVO E VERBALE DI CONSEGNA

I servizi dovranno essere progettati attraverso il sistema integrato e con elaborazione di un **Piano della Qualità dei servizi**. Tale piano, già parte dell'offerta tecnica, dovrà contenere un inquadramento generale, i singoli progetti specifici, riferiti alle diverse tipologie di servizio, volti a dare attuazione alle peculiari necessità e caratteristiche della gestione e della organizzazione delle diverse attività, nonché la specificazione di un sistema di gestione integrata di management attraverso un'unica organizzazione che si farà carico sia della gestione degli stessi (nelle diverse specializzazioni) che delle strategie di miglioramento e delle sinergie di integrazione, coordinamento, controllo e monitoraggio.

Per ognuno dei servizi oggetto dell'appalto il Piano della Qualità si dovrà articolare come segue:

- programmazione;
- progettazione;
- specifiche di esecuzione;
- monitoraggio periodico;
- verifica parametri qualitativi (es. rispetto dei criteri e specifiche di esecuzione di ogni singolo servizio, raggiungimento di soddisfazione utenti interni ed esterni, livello di aderenza alle norme di sicurezza, valutazione di efficacia ed efficienza del sistema informatico / informativo predisposto, ecc.)
- controllo dei risultati;
- strategia di miglioramento.

Per ognuno dei punti sopra indicati il Piano di Qualità individuerà principalmente:

- attività;
- responsabilità;

- procedure, moduli e istruzioni operative;
- tempi e modi di esecuzione;
- programmi dei controlli;
- misure a garanzia per il conseguimento degli obiettivi.

Al momento dell'avvio dell'esecuzione del contratto e comunque nel primo semestre di avviamento dello stesso, il Piano di Qualità dovrà essere implementato dall'Aggiudicatario in collaborazione con l'Azienda, al fine di definire un Progetto Esecutivo da utilizzare, in fase di esecuzione, quale linea guida operativa condivisa. Uno specifico *focus* sulle strategie di gestione integrata dei servizi e di partnership con l'Azienda dovrà essere previsto in fase di avvio dell'appalto.

L'Aggiudicatario dovrà altresì supportare l'Azienda nell'elaborazione di un manuale d'uso finalizzato a promuovere/comunicare/facilitare la gestione dei servizi. Tale manuale deve essere reso disponibile sul portale dedicato.

Con periodicità almeno annuale il Piano della Qualità / Progetto Esecutivo sarà sottoposto a revisione e ad eventuale aggiornamento in condivisione tra le parti.

L'Aggiudicatario dovrà altresì provvedere affinché il/i proprio/i *Responsabile di Commessa, Referenti, Responsabili* e tutti gli *operatori*, a qualunque titolo coinvolti nel servizio, conoscano il Piano di Qualità / Progetto Esecutivo per quanto di loro pertinenza, e svolgano ognuno il proprio compito o le proprie mansioni per garantire il corretto e puntuale adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Nel corso dell'appalto l'Aggiudicatario sulla base del Piano di Qualità / Progetto Esecutivo dovrà monitorare e dar conto all'Azienda del rispetto dei parametri qualitativi e dei livelli minimi richiesti in Capitolato e nei documenti di gara, con riferimento a tutti i servizi.

Ad integrazione del Piano della Qualità / Progetto Esecutivo, al momento della stipula del contratto, l'Azienda e l'Aggiudicatario, una volta effettuati i sopralluoghi operativi ritenuti necessari, dovranno provvedere a redigere un Verbale di consegna con allegata eventuale documentazione disponibile per ogni singolo servizio, ritenuta utile.

Nel Verbale di consegna saranno descritti, tra le altre cose, i locali, attrezzature e strumenti assegnati all'impresa, i Referenti dei diversi servizi e quant'altro si renderà necessario per consentire alle parti di eliminare ogni dubbia interpretazione sulle pattuizioni contrattuali previste nei citati documenti di gara e nei progetti/offerta, nonché su prestazioni da rendere e su modalità operative.

Il Verbale farà parte dei documenti contrattuali e potrà essere sottoposto a revisione ed aggiornamento, qualora le parti lo ritenessero necessario.

Tenuto conto dell'importanza e complessità delle strutture immobiliari dell'Azienda e del servizio appaltato, l'Aggiudicatario dovrà attuare idonee procedure e modalità organizzativo - gestionali, in modo da consentire l'immediato avvio dei diversi servizi, fin dalla consegna dell'appalto, per garantire la pronta esecuzione di tutti gli interventi che saranno necessari.

10. ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATICO DI COMMESSA

L’Azienda negli ultimi anni ha sviluppato un progetto che mira a responsabilizzare i reparti rispetto al consumo di materiale e di servizi erogati, e a potenziare la capacità di controllo e di governo sui servizi stessi, sia da parte dei reparti che da parte del gestore interno dei servizi (la struttura Servizi di supporto alla persona di concerto con Controllo di Gestione e Sistema informativo).

Sono stati mappati i processi, è stato progettato un set di indicatori di utilità delle UU.OO. e un set di indicatori di utilità del gestore interno dei servizi ed è stata infine progettata la visione di un’infrastruttura aziendale che potesse scambiare informazioni da e con diversi fornitori. I risultati dell’analisi svolta saranno condivisi con l’Aggiudicatario in fase di avvio del servizio.

Gli utenti aziendali del sistema informatico di commessa richiesto all’Appaltatore sono suddivisi tra:

1. utente di reparto
2. coordinatore / referente di Unità operativa,
3. gestore interno del servizio (Servizi di supporto alla persona).

I profili devono prevedere dunque differenti livelli di accesso alle informazioni e funzionalità, e possibilità di abilitare gli utenti su alcuni o tutti i sistemi, e su alcuni o tutti i processi. In fase di progetto esecutivo l’Azienda comunicherà all’Appaltatore i diversi livelli di accesso associati ai diversi utenti autorizzati. Viene richiesta l’integrazione con il sistema aziendale di autenticazione delle credenziali di accesso (SSO) Shibboleth.

Il flusso informativo deve supportare:

- 1) la gestione real-time dei servizi,
- 2) il processo di valutazione e controllo periodico dei servizi.

L’Appaltatore provvede ad una progettazione esecutiva di dettaglio, implementazione e gestione del sistema informatico di commessa in linea con le esigenze dettate dalle scelte strategiche ed indirizzi progettuali rappresentati dall’Azienda all’interno del presente documento. L’Aggiudicatario dovrà tracciare tutti i servizi erogati come di seguito indicato.

Tutte le funzionalità dovranno essere offerte attraverso una piattaforma web dedicata e devono essere anche accessibili tramite web-service o API in modalità machine to machine.

Entro 30 giorni dall’avvio del contratto il sistema informatico di commessa compreso di tutte le funzionalità accessorie deve essere attivo con riferimento ai processi individuati, per poi essere via via implementato ed andare a regime completamente performante (con tutte le integrazioni necessarie con i sistemi aziendali) entro 90 giorni. Salvo diversi accordi con l’Azienda, qualora questa tempistica non sia rispettata, saranno attivati i sistemi sanzionatori previsti da contratto.

L’Appaltatore deve garantire un “elevato livello di qualità” del servizio informativo richiesto e provvedere all’aggiornamento tecnologico sia per la componente hardware che software, ed anche per la migrazione a nuove soluzioni tecniche concordate con la stazione appaltante. Il

livello di qualità del sistema verrà valutato dall’Azienda che potrà avvalersi anche di un questionario annuale ad hoc, somministrato al personale coinvolto, con scala Likert a 10 punti. I contenuti rilevati dal questionario saranno concordati con l’Appaltatore. Sarà considerato un “elevato livello di qualità” del servizio se i punteggi saranno superiori al 9, “accettabile” dal 6 e 8, “non accettabile” sotto il 6. In caso di giudizio “accettabile” l’Appaltatore avrà 60 giorni per adeguare il servizio alle non conformità segnalate. In caso di giudizio “non accettabile” l’Appaltatore avrà 30 giorni per adeguare il servizio alle non conformità segnalate. Qualora questo non avvenisse nei tempi previsti, l’Azienda si riserva di applicare il sistema sanzionatorio previsto.

Il sistema informatico è composto da quattro sotto-sistemi tra loro integrati, che dovranno essere resi disponibili alla Stazione Appaltante attraverso un’unica piattaforma web dedicata, con interfaccia facilmente fruibile dagli utenti. È richiesto:

1. un sistema di tracciabilità dei servizi;
2. un sistema di gestione dei servizi (apertura e chiusura ticket, segnalazioni e feedback);
3. un sistema di controllo dati dei servizi (cruscotti e indicatori);
4. un sistema di gestione dell’anagrafica dei locali (con codifica aziendale univoca dei locali).

Tali sistemi dovranno riguardare tutti i servizi oggetto di affidamento, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la movimentazione di persone (movimentazione interna di pazienti);
- la movimentazione di materiale biologico, attrezzature sanitarie, beni, farmaco, economale, ecc.;
- la gestione di biancheria, divise, materasseria ed altra merce del lavanoleggio;
- la gestione dei kit sterili, materiali monouso non sterili, materiale igienico-sanitario di consumo, ecc..
- la movimentazione di rifiuti compresa distribuzione dei contenitori;
- il servizio di pulizia e sanificazione;
- il servizio di rifacimento letti / locande;
- la gestione dei filtri antibatterici,
- ogni altro servizio oggetto dell’appalto o che si rendesse necessario tracciare in corso di contratto.

Di seguito si descrivono le funzionalità minime dei sistemi richiesti, su cui il potenziale aggiudicatario dell’Appalto dovrà elaborare una proposta descrittiva in Offerta, possibilmente in termini migliorativi. Le funzionalità minime, qui descritte in termini funzionali, dovranno essere replicate per tutti i servizi e attività oggetto di contratto, con riferimento indicativo nell’elenco sopra riportato, adattandole alle peculiarità e bisogni dei diversi processi. La descrizione del sistema, riguardo alle funzionalità e caratteristiche della piattaforma web dedicata e dei 4 sotto-

sistemi, e le relative proposte migliorative presentate in gara saranno oggetto di valutazione come da disciplinare. Oltre a tali funzionalità minime, tutti i sistemi dovranno abilitare l'estrazione in formato elettronico dei dati consultati in modalità self-service da parte degli utenti dell'Azienda (tramite file excel, webservices, altre funzionalità descritte nel paragrafo 3).

La congruità e non modificabilità dei dati dovrà essere garantita tramite sistema elettronico adeguato (ad esempio firma digitale, blockchain o altro sistema previsto dalla normativa). L'Azienda si riserva di richiedere la certificazione/validazione del sistema realizzato dall'Aggiudicatario da parte di un ente terzo scelto in accordo, a cura ed onore dell'Aggiudicatario stesso.

1. Sistema di tracciabilità

È richiesto un **sistema di tracciabilità** dei servizi, connesso a dispositivi di controllo come indicato dall'Azienda nel presente capitolato e nei capitolati specifici (es. mediante utilizzo di tecnologie tipo: RFID e/o chip su biancheria, braccialetti dei pazienti trasportati, barcode dei locali aziendali, ...). Laddove necessario, durante la durata del contratto, l'Aggiudicatario dovrà integrarsi con i dispositivi di controllo di competenza dell'Azienda nella sua gestione dei processi.

Il sistema di tracciabilità dei servizi realizza gli obiettivi minimi di identificazione:

- il tracking del processo (ID richiesta e stati della richiesta). Gli stati saranno specifici per ogni processo, e in generale includeranno:
 - richiesta di erogazione del servizio: la richiesta informatizzata del ticket (ticket aperti in automatico dall'Appaltatore come da erogazione programmata del servizio o ticket aperti dai professionisti / operatori aziendali); quando generata dalla U.O./Servizio dell'Azienda, tale richiesta avviene attraverso il sistema messo a disposizione dall'aggiudicatario secondo quanto specificato di seguito e negli obblighi di integrazione dell'Appaltatore.
 - accettazione / non accettazione: qualora richiesto dall'Azienda, l'Appaltatore si deve occupare di tracciare digitalmente l'accettazione dell'erogazione del servizio da parte della stazione appaltante, identificando l'operatore aziendale che dà accettazione della ricezione del servizio e tracciandone l'identificazione (es. firma "leggera" digitale o altro sistema).
 - presa in carico: l'Appaltatore prende in carico la gestione del servizio e ne dà conferma
 - erogazione: l'operatore dell'aggiudicatario addetto al servizio registra l'avvenuta erogazione, incluse le attività di carico e scarico della merce che deve essere tracciata
 - L'avvenuta consegna dei prodotti/servizi dovrà avere riscontro in un documento digitale di trasporto/erogazione servizio, la cui copia dovrà essere archiviata

dall'Appaltatore e resa visibile in ogni momento all'Azienda. Il documento digitale dovrà obbligatoriamente indicare tutte le informazioni del trasporto/servizio (compreso, ove significativo, il numero di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, luogo di consegna, elenco del materiale consegnato e codice prodotto, quantità consegnate e utente aziendale che ha accettato la merce).

- non conformità: In presenza di eventuali anomalie in termini di quantità, qualità, integrità, tempistica ecc. del servizio, dovrà essere registrata specifica non conformità nel software, aperta dall'operatore dell'Azienda. L'Appaltatore dovrà verificare con l'Azienda all'avvio del contratto per quali servizi è obbligatoria l'accettazione da parte dei professionisti delle UU.OO. / Servizi / Ambulatori competenti (es. pulizie periodiche). Tale indicazione potrà essere aggiornata durante il contratto.
- l'unità di minima di movimentazione (es. provetta, cassetta, collo, ...);
- il punto di consegna;
- la corrispondenza tra la richiesta informatizzata e le unità di movimentazione;
- i mezzi di trasporto qualora utilizzati;
- gli operatori coinvolti nelle diverse fasi del processo, siano essi dell'Appaltatore o dell'Azienda;
- ogni altra informazione ritenuta rilevante per il processo dall'Azienda e/o dall'Appaltatore.
- Il paziente laddove possibile (per esempio i pazienti di PS, ricoverati, in Day service Oncologico sono identificati da un braccialetto).

Si specifica che per alcuni processi è necessaria la gestione di diverse unità di trasporto, tra loro collegate. Ad esempio, durante un "Viaggio" sono trasportati più "Carrelli", che contengono più "Contenitori", che contengono più "Imballaggi primari".

In queste situazioni occorre che l'Appaltatore sia in grado di risalire in qualsiasi momento del tracking a tutte le unità coinvolte nel "Viaggio" con riferimento a tutti gli elementi delle varie fasi del processo.

Salvo diversi accordi, tutte le informazioni necessarie dovranno essere reperite ed implementate dall'Appaltatore nei primi 60 giorni post aggiudicazione, all'interno di rispettivi tavoli di lavoro con le diverse strutture coinvolte, in allineamento con il DEC o suo delegato.

Per tutta la durata dell'appalto, in caso di modifica di normativa o di procedure interne all'Azienda l'Appaltatore dovrà integrarsi con la nuova procedura o con i nuovi dispositivi aziendali, adeguando il proprio processo di tracking.

Inoltre si specifica che alcuni processi, così come descritto nei rispettivi capitolati speciali, richiedono il trasporto di materiale a temperatura controllata. Il range di temperatura effettivo a cui è trasportato il materiale dovrà, a seconda delle possibilità e degli strumenti dell'Appaltatore:

- essere dichiarato tra le caratteristiche del processo

- reso visibile agli operatori addetti al trasporto e a qualsiasi operatore aziendale addetto al controllo
- tracciato sul tracking di processo come caratteristica del trasporto.
- reso evidente al momento della consegna del prodotto/servizio

L'Aggiudicatario deve dotare gli operatori preposti alla gestione del sistema dell'attrezzatura necessaria a garantire il corretto e completo utilizzo del sistema di tracciabilità: attrezzature o postazioni di lavoro fisse o mobili, stampanti per etichette, lettori di codici a barre, palmari o tablet UMTS e/o Wi-Fi, ecc. convenendo con l'Azienda eventuali utilizzi di dispositivi già presenti in Azienda e tarati in funzione dell'infrastruttura di rete presente in Azienda.

Le attrezzature informatiche utilizzate dall'Aggiudicatario e le eventuali stazioni poste all'interno dell'Azienda, dovranno essere conformi alla normativa di riferimento e potranno essere soggette ad opportune verifica tecnica. Gli oneri di manutenzione e configurazione sono a totale carico dell'Appaltatore.

Per la gestione delle chiamate che pervengono al call/contact center direttamente, è richiesta la registrazione della chiamata e l'apertura del corrispettivo ticket da parte del personale del call/contact center. Tale richiesta dovrà presentare tutte le caratteristiche sopra descritte. La registrazione della chiamata dovrà essere archiviata sul sistema di tracciabilità e in qualsiasi momento accessibile e riproducibile all'Azienda (secondo le autorizzazioni indicate).

Inoltre si specifica che è richiesta, al sistema informatico dell'Appaltatore, la gestione delle segnalazioni pervenute dall'utenza tutta, compreso il pubblico esterno (pazienti, parenti, visitatori delle strutture). La segnalazione è relativa a tutti i servizi che sono a contatto con il pubblico stesso (es. a partire dai servizi igienici di aree comuni o accessibili al pubblico). La segnalazione dovrà essere raccolta con soluzioni tecniche dedicate gestite dall'Appaltatore. E' richiesta in fase di Offerta una proposta in tal senso. Il sistema dovrà raccogliere le segnalazioni attraverso modalità concordata con l'Azienda (ad es. via whatsapp, via sms, presenza di pulsanti automatici in loco, ecc.) e gestire la presa in carico e risoluzione delle problematiche utilizzando il processo di tracking del servizio erogato, che potrà prevedere forme differenziate di evidenza dello stato per i gestori aziendali e per l'utenza. I sistemi potranno essere integrati con quelli aziendali laddove esistenti.

2.II sistema di gestione

Il sistema di gestione deve essere unico, applicabile con la stessa logica e con gli stessi strumenti a tutti i servizi e basato sulla possibilità di registrare in un'unica piattaforma dati relativamente a ciascuna fase caratteristica del processo di servizio conformemente a quanto previsto nel Piano della qualità (programmazione, progettazione, esecuzione, verifica, rendicontazione).

La centrale operativa dell'Aggiudicatario potrà anche essere “remotizzata” (preferibilmente in territorio italiano); in tal caso i servizi di connettività, a carico dell'Appaltatore, dovranno prevedere canali di trasmissione sicuri e le caratteristiche tecniche dovranno essere concordate con l'Azienda. Gli operatori dovranno essere adeguatamente formati riguardo ai luoghi ed ai servizi oggetto del contratto d'appalto e parlare/comprendere perfettamente la lingua italiana.

In particolare la connettività verso l'Azienda, che potrà avvenire mediante VPN con accesso nominativo o altro sistema idoneo, deve rispettare le regole di sicurezza dell'Azienda. In particolare si precisa che non sono ammesse connessioni “lan to lan” o altre configurazioni che l'Azienda ritenga non sufficientemente sicure.

Il sistema di gestione abilita gli operatori di prima linea (e.g. coordinatori – referenti di reparto, professionisti sanitari, amministrativi ecc..) e i gestori del servizio lato Azienda (e.g. DEC e suoi delegati) alla operatività quotidiana dei servizi, includendo almeno le seguenti funzioni:

- a) apertura e chiusura ticket

La gestione di apertura e chiusura ticket deve avvenire interagendo con il sistema di autenticazione degli utenti e con le procedure sanitarie aziendali, senza duplicazioni di informazioni già presenti ed inserendo/completando sul sistema dell'Appaltatore solo eventuali informazioni extra. Si veda il paragrafo successivo “Obblighi di integrazione con i sistemi aziendali” per maggiori informazioni.

- b) segnalazione di non conformità

È necessario che il sistema tracci le non conformità, facilitandone l'apertura e la consultazione di stato minimizzando lo sforzo dell'utente che non dovrà replicare/inserire manualmente dati già presenti sui sistemi aziendali. Il sistema dovrà pre-compilare tutte le informazioni necessarie all'apertura di una non-conformità (utente, unità operativa di riferimento, ...) e permettere l'inserimento delle informazioni ulteriori necessarie alla compilazione della non-conformità stessa (codice prodotto/servizio, quantità/modalità di erogazione, difformità riscontrate, ...). Il sistema deve altresì gestire il processo di chiusura/soluzione della non-conformità, rendendone noti gli stati significativi al personale coinvolto, eventualmente pensando a comunicazioni via mail. Dovranno essere gestiti anche i relativi interventi correttivi.

Per tutti i servizi che hanno impatto su specifici spazi/locali (es. pulizie) e che pertanto sono strettamente legati all'anagrafica tecnica, è necessario prevedere una funzionalità ad hoc all'interno del sistema di gestione, che faciliti la stazione appaltante: le richieste di erogazione o di sospensione del servizio dovranno potere essere effettuate con riferimento alle anagrafiche aziendali tenendo presente le planimetrie aggiornate dei locali (es. creando automaticamente un ticket / segnalazione di erogazione/sospensione del servizio con link su planimetria). Anagrafiche e planimetrie saranno fornite e tenute aggiornate dall'Azienda attraverso modalità concordate). L'Aggiudicatario dovrà utilizzare esclusivamente la codifica dei locali aziendale. Il sistema dovrà

anche supportare il workflow tra diversi utenti aziendali (e.g. direzione sanitaria e infermieristica, ufficio tecnico, referenti operativi sul campo), seguendo ed integrandosi con le procedure aziendali. Alla chiusura del contratto l'Azienda potrà continuare ad usufruire del sistema offerto fino alla completa transizione di dati e processi al nuovo aggiudicatario.

- c) visualizzazione real-time e periodica delle fasi dell'erogazione dei servizi rispetto alle richieste attivate

Il sistema di gestione dovrà prevedere una interfaccia (es. maschera di sintesi) per la gestione real-time operativa dei servizi nella quotidianità, sia per i professionisti di prima linea (eg. coordinatori – referenti di unità operativa), che per i professionisti dediti alla gestione del servizio lato Azienda. Tale interfaccia deve permettere una visualizzazione real-time delle fasi dell'erogazione dei servizi rispetto alle richieste attivate e a quelle previste da programmazione periodica. Tali informazioni, oltre ad essere necessarie nell'interazione con i servizi, sono fondamentali per l'organizzazione delle attività sanitarie interne al reparto (es. segnalazione dell'arrivo imminente dell'operatore dedito al trasporto farmaco, o del trasporto del materiale biologico,

- d) consultazione di riepiloghi sullo stato di avanzamento dei servizi e relative programmazione delle diverse UU.OO./ Servizi / Ambulatori (es. dotazioni kit sterili ai assegnati ai blocchi operatori, dotazione di lavanoleggio, attività di pulizie previste)

Rispetto alla gestione delle attività a carattere periodico della commessa, gli operatori aziendali potranno consultare i dati e la programmazione prevista dei servizi nelle diverse aree di competenza. Dovranno essere visibili le seguenti schede, integrate con quanto dettagliato nei capitoli speciali:

- le dotazioni di materiali di UU.OO. / Ambulatorio / Servizio (es. dotazioni kit sterili ai vari blocchi operatori, dotazione di reparto relativamente alla biancheria piana e materasseria, ecc.);
- le programmazione dei servizi assegnati alle UU.OO./ Servizi / Ambulatori di competenza (es. attività di pulizie ordinarie e periodiche, orari di trasporto biologico, lavaggio tende e materasseria, ecc);
- le dotazioni personali di vestizione;
- ecc..

Gli utenti abilitati devono potere verificare le consegne effettuate (es. lavanoleggio, kit sterili, attrezzature sanitarie) e i servizi ricevuti (es. pulizie ordinarie, periodiche e straordinarie) in un dato periodo. Tra queste attività sono incluse anche le attività di supporto (es. sanificazione delle attrezzature e dei mezzi utilizzati) e tutte le attività relative all'attuazione del sistema di controllo descritto nel presente capitolo (auto-controllo, controllo congiunto, controllo passivo). Nel

sistema deve essere prevista un'apposita sezione per l'archiviazione e la gestione di tutta la documentazione relativa a queste attività, attestante la corretta esecuzione del servizio, e corredata da azioni di miglioramento attuate quando necessario. Tali attività, i corrispettivi risultati e le azioni di miglioramento pianificate e intraprese devono essere visibili sul sistema di gestione non oltre le ore 7:00 del giorno successivo. Si potrà attivare una mail informativa agli attori aziendali competenti.

Allo stesso modo il sistema di gestione deve potere abilitare viste su altri dati significativi, al fine di potere essere informati rispetto a: le dotazioni ottimali, i quantitativi da ripristinare, i punti di stoccaggio ove utile (es. per il materiale con chip è doveroso mostrare le giacenze nei punti di stoccaggio dei Comparti Operatori e/o nei luoghi di deposito individuati in ogni Blocco Operatorio).

Infine, l'Appaltatore dovrà fornire all'Azienda una soluzione che permetta ai gestori interni dei servizi di confrontare in modo semplice le consegne/servizi ricevuti con le operazioni /attività previste.

- e) possibilità di richiesta di modifica delle stesse dotazioni / programmazione dei servizi per gli attori competenti, tracciando il workflow di richiesta e risposta e le autorizzazioni necessarie relative

Il sistema di gestione deve poter prevedere la richiesta di modifica delle dotazioni e/o delle attività programmate da parte degli operatori dell'Azienda tenuto conto dell'abilitazione assegnata ad ogni operatore. Il sistema deve anche prevedere il corrispettivo workflow di processo. In generale, infatti, l'operatore di reparto può avanzare una modifica di dotazione / programmazione del servizio, a cui segue l'autorizzazione o rifiuto da parte del gestore del servizio (lato Azienda), e l'eventuale conferma della modifica da parte dell'Appaltatore. Il processo deve essere visibile interamente al gestore aziendale che deve poter intervenire laddove necessario.

- f) Visibilità dei consumi e/o delle consistenze dei processi/servizi su un dato periodo.

Creazione e gestione di sistemi automatici di stoccaggio e distribuzione di materiali presso le Unità Operative.

Come rilevabile dagli allegati, ad oggi esistono circa 600 punti di consegna, fisicamente distribuiti tra diversi padiglioni e piani, su cui si appoggiano diversi servizi (kit sterili, farmaco, economale, biancheria, materiale igienico, ecc.), la cui merce è spesso stoccati in locali e armadi sparsi all'interno delle UO.OO.. Non tutti i punti ricevono tutta la merce, ad esempio dei 600 punti sopra elencati, oggi solo 300 punti ricevono anche biancheria e solo 150 lo sterile.

L’Azienda è interessata ad ottimizzare i punti di consegna e supportare le UU.OO. con una gestione più efficace ed efficiente degli stessi. L’Aggiudicatario, con l’ausilio di strumenti ad hoc, quali ad esempio distributori automatici, potrà fare proposte di innovazione in tal senso.

Le soluzioni proposte dovranno illustrare le strategie in termini di qualità del servizio (minimizzazione dell’impatto su tempo ed impegno dei professionisti sanitari, facilità di utilizzo per i professionisti sanitari, efficienza nella gestione degli stock di U.O., minimizzazione dello spazio necessario ad implementare la soluzione, sinergia distributiva) e di estensione del servizio stesso (su quante UU.OO. è applicata la soluzione, e quali servizi include).

3. Il sistema di controllo dati

Il sistema di controllo dati è di supporto alla presa di decisioni consapevoli rispetto all’andamento dei consumi e all’integrazione dell’attività sanitaria con la gestione dei servizi. L’unità di riferimento varia a seconda dell’utente connesso e dell’esigenza di analisi (es. U.O./Servizio/Padiglione/Azienda).

Il sistema di controllo dati si appoggia su un DWHO in uso all’Azienda, che dovrà essere alimentato direttamente a partire dai sistemi dove sono gestiti i dati di commessa. L’Appaltatore si obbliga a fornire apposite viste sul proprio data base che permettano all’Azienda di accedere a informazioni che la riguardano e inerenti a eventuali dati che sono di “appoggio” al servizio erogato, inclusi i dati sulle presenze orarie degli operatori dell’Appaltatore in Azienda.

Il cruscotto di controllo dati deve presentare una rendicontazione dei consumi/utilizzi di materiali, indicatori di servizio (SLA/KPI) e reportistiche concordati con l’Azienda tali da potere guidare interpretazioni e analisi dei dati.

Rispetto alle informazioni sui consumi/utilizzi, l’utente deve poter verificare l’andamento degli stessi, per un dato periodo di riferimento selezionato, e confrontare il proprio consumo con quello di altre UU.OO. simili in termini di pazienti e struttura. È importante che il cruscotto mostri anche l’andamento di KPI di interesse incrociando i dati dei consumi con i dati sanitari concordati con l’azienda (es. numero e tipologia degli interventi effettivamente eseguiti e corrispondenti kit sterili/ imbustato singolo utilizzati; numero di giornate di degenza effettive e lenzuola utilizzate; richieste in urgenza versus programmate per il trasporto pazienti; quante volte non è stata rispettata la pulizia periodica rispetto ai programmi concordati;).

Il cruscotto dovrà altresì evidenziare i costi sostenuti per tipologia di servizio e centro di costo, secondo driver e piani dei conti di contabilità analitica opportunamente concordati con il Controllo di gestione aziendale.

Tale cruscotto dovrà essere costruito come un’applicazione di “business intelligence” e integrata con il resto del sistema informatico di commessa. Tale cruscotto sarà collocato sulla piattaforma web dedicata come gli altri strumenti ed accessibile dagli utenti in qualsiasi momento.

Perché possa essere integrato con i sistemi aziendali, il sistema di controllo dati è auspicabile che preveda:

a) **Universo Business Objects** con una o l'altra delle seguenti soluzioni:

- **Data Mart per la gestione del Servizio appaltato ed integrazione con il DataWarehouse Aziendale (DWHO).**
- **il rilascio contestuale all'installazione del prodotto di un universo Business Objects versione 6.5** testato, allineato alla versione del prodotto installato presso l'Azienda e performante. L'universo dovrà accedere ai dati on-line della procedura; qualora fossero necessari dei job di caricamento del Data Mart dovranno essere forniti contestualmente all'installazione della procedura. Dovrà inoltre essere fornito un manuale semantico e logico dell'universo.

b) **Cruscotti di sintesi.** Correlato all'universo dovranno essere forniti un insieme di cruscotti di sintesi e di documenti di dettaglio concordati con l'Azienda ed implementati possibilmente con Business Objects versione 6.5, esaustivi di ogni area di interesse della procedura. Ogni cruscotto/ documento dovrà essere accompagnato da un manuale di spiegazione del dato in esso contenuto, della logica dei filtri applicati e della logica di analisi. Per la produzione dei cruscotti/report si ipotizza un effort di 20 giornate/uomo e comunque la produzione di 20 report di media complessità. E' possibile prevedere, appena l'applicativo sarà operativo al 100% e completamente depurato dai dati di test, l'intervento di un consulente aziendale esperto in "business intelligence" con oneri a carico dell'Appaltatore da affiancare on-site per tutte le giornate necessarie all'Appaltatore per produrre quanto in oggetto (impegno stimato in circa 20 giornate). Preventivamente dovrà essere rilasciato il disegno logico e fisico della base dati relativamente alle sole tabelle utilizzate nella installazione. Tale documento conterrà anche per ogni colonna di ogni tabella, oltre al significato prettamente fisico anche quello logico del contenuto della colonna medesima contestualizzato nella nostra installazione. Dovranno anche essere rilasciati tutti gli SQL in grado di estrarre i dati della reportistica embedded nell'applicativo in maniera da permettere all'Azienda di analizzarli e ripeterne le logiche nell'integrazione del DWHO aziendale.

- c) L'universo consegnato dovrà avere una semantica statica o dinamica ben definita e descritta nel manuale di corredo.
- d) Gli oggetti, i KPI e i filtri dell'universo dovranno essere calati nella realtà dell'installazione di Azienda. L'universo deve essere in grado di produrre immediatamente le medesime statistiche dell'applicativo con i medesimi risultati.
- e) In funzione della complessità della base dati dovrà essere intrapresa la giusta strada per la gestione delle semantiche, dei fun trap, e dovrà essere garantita l'assenza di join n-n.
- f) L'universo dovrà seguire la logica dell'applicativo nell'estrazione dei dati relativi ai servizi, garantendo di non perdere o moltiplicare i dati all'aggiunta di oggetti senza avvertimenti per l'utente.
- g) La nomenclatura dovrà essere conforme a quella presente nell'Applicativo stesso. Per ogni oggetto (dimensione, dettaglio, filtro) non auto-esplicativo dovrà anche essere presente una

descrizione esaustiva nell'oggetto medesimo. Qualora vi siano oggetti con il medesimo nome in classi differenti dovranno estrarre la medesima informazione.

4. Sistema di Anagrafica dei locali

L'Appaltatore dovrà importare, con protocollo e tempistica definita in accordo con l'Azienda, l'archivio dati dei locali, di proprietà di quest'ultima, in un sistema di gestione dinamica e aggiornata dell'anagrafica tecnica, che dovrà essere messo a disposizione dell'Azienda al fine di supportare la gestione dei servizi. Tale sistema di gestione dell'anagrafica tecnica deve rappresentare un database relazionale e permettere la storicizzazione di tutte le informazioni, inclusa l'identità dell'utente che inserirà/modificherà il dato.

L'anagrafica tecnica aziendale aggiornata sarà messa a disposizione dell'Appaltatore (All. 5), che dovrà utilizzare la codifica dei locali aziendale e dovrà segnalare eventuali difformità (mancanza codifica, ecc.)

Il sistema deve prevedere anche maschere di inserimento dati e compilazione intelligente degli stessi in modo correlato con le planimetrie dei locali, per permettere la gestione e l'aggiornamento delle informazioni anagrafiche che hanno impatto sui servizi oggetto di contratto. Questo sistema di gestione anagrafica sarà collocato sulla piattaforma web dedicata al sistema informatico di commessa. In tale sistema sarà mantenuto il dato anagrafico ritenuto valido a fini di contabilità contrattuale.

L'Appaltatore ha l'obbligo di integrare al sistema di gestione anagrafica tecnica tutti gli altri applicativi sin qui descritti (1. sistema di tracciabilità dei servizi, 2. sistema di gestione dei servizi, 3. sistema di controllo dati dei servizi).

La proprietà dei dati a fine del contratto rimarrà in capo all'Azienda. Alla chiusura del contratto, con soluzioni e modalità concordate, l'Appaltatore è tenuto a trasferire all'Azienda tutti i dati contenuti nel sistema informatico di commessa. Le parti potranno concordare la cessione all'Azienda degli applicativi utilizzati.

Qualora l'Azienda provveda ad implementare un proprio sistema integrato di anagrafica tecnica immobiliare con sistemi CAFM dedicati, l'Appaltatore avrà obbligo di integrare ed armonizzare il sistema di commessa. Tale integrazione sarà valutata nelle soluzioni tecniche e nei tempi in accordo con l'Azienda.

Obblighi di integrazione con i sistemi aziendali.

L'Appaltatore si obbliga a sviluppare **l'integrazione bidirezionale con i sistemi aziendali**. A titolo indicativo e non esaustivo si indicano i punti più rilevanti:

- 1. Integrazione con il sistema aziendale di autenticazione delle credenziali di accesso (SSO):** Viene richiesta l'integrazione con il sistema aziendale di autenticazione delle

credenziali di accesso (SSO) Shibboleth, per quanto riguarda la richiesta informatizzata ad uso dei reparti.

2. L'Appaltatore si obbliga ad integrare il sistema con i verticali sanitari aziendali (Pronto Soccorso, Portale Caposala, Gestione Ambulatori, RIS, Sale Operatorie, etc.) in uso durante la durata dell'appalto che permettano di pre-compilare i ticket ereditando tutte le informazioni ritenute utili già presenti sulla procedura sanitario (ad esempio dati del paziente, stanza del paziente con KPC segnalato, sala operatoria o intervento operatorio su cui si consuma il kit sterile, paziente per cui è richiesto il trasporto di una provetta, ecc.). L'integrazione dovrà essere sviluppata secondo le specifiche dettate dall'Azienda. L'integrazione dovrà avvenire tramite un middleware di integrazione che prevede l'uso di webservice e di workflow di orchestrazione.
3. L'Azienda utilizza una o più **tabelle Aziendali di codifiche, per es. per la definizione dei richiedenti e/o dei punti di consegna, etc.** L'Appaltatore si impegna ad adottare e mantenere aggiornate le medesime codifiche all'interno dei propri sistemi. Viene richiesta l'integrazione con la procedura Aziendale denominata DB_Codifiche. DB_Codifiche metterà a disposizione una o più viste ORACLE contenenti la struttura dei dipartimenti – Centri di responsabilità – Centri di Costo – Unità di minimo dettaglio (per es. ambulatorio, sezione, padiglione, piano, stanza, numero di telefono, ecc.). Tramite queste viste l'Appaltatore aggiornerà quotidianamente le proprie tabelle.
4. L'Azienda sta implementando una piattaforma software (GTO) per lo scambio di messaggistica tra applicazioni di diversi fornitori e intende utilizzarla per la gestione delle richieste/processi inerenti il trasporto pazienti. La piattaforma sarà integrata nei sistemi software di UU.OO. e pertanto accessibile direttamente dalle postazioni del personale sanitario aziendale. L'Aggiudicatario dovrà integrare il suo sistema con la piattaforma aziendale le cui specifiche tecniche, ai fini dell'integrazione, verranno fornite in fase di avvio dell'appalto. Il sistema aziendale, al momento, è applicato alla gestione integrata del trasporto pazienti. Le specifiche di integrazione che verranno fornite saranno aggiornate e finalizzate qualora l'Azienda decida di utilizzare il sistema GTO anche per altri servizi oggetto di questo capitolo. In tal caso l'adattamento dell'interfaccia di GTO sarà a carico dell'Azienda, mentre saranno a completo carico dell'Appaltatore gli altri oneri di integrazione tra il proprio sistema e il sistema GTO.

Va precisato che, nel caso l'Azienda decida di utilizzare il sistema GTO per la gestione dei servizi qui descritti, non sarà consentito per le richieste degli utenti l'uso di applicativi forniti dall'Appaltatore, che invece devono essere comunque disponibili nel caso contrario. L'integrazione con il sistema GTO, qualora richiesta, dovrà essere sviluppata e resa disponibile entro un massimo di 60 giorni dalla richiesta.

11. MACCHINARI, ATTREZZATURE, PRODOTTI E BENI DI CONSUMO

L'Aggiudicatario dovrà fornire, porre in opera ed utilizzare macchinari, attrezzi, prodotti e beni di consumo necessari e adeguati al corretto svolgimento del servizio, tenendo conto che gli stessi dovranno essere idonei ed operativi in relazione alle caratteristiche strutturali presenti in Azienda, comprese le caratteristiche tecniche dell'acqua.

Per ciò che concerne i requisiti minimi, di prodotti, beni di consumo, macchinari e attrezzi da impiegarsi nel presente appalto, si richiama integralmente quanto disposto dai seguenti CAM - Criteri Ambientali Minimi:

- CAM adottati Dm 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262 del 9 novembre 2016) - Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti" (punti 4.3: *Specifiche tecniche per Detergenti utilizzati nelle pulizie ordinarie / straordinarie* – 4.4: *Prodotti disinettanti / Attrezzi e macchinari elettrici di lavoro / Prodotti ausiliari per l'igiene* – 5: *Criteri ambientali minimi dei prodotti detergenti per le pulizie ordinarie e straordinarie*);
- CAM adottati con Dm 22 febbraio 2011 aggiornato dal documento parte integrante del Piano d'azione nazionale sul Green Public Procurement Allegato 3, Gazz. Uff. Serie Generale n. 23 del 28/01/2017 - Criteri Ambientali Minimi per le forniture di prodotti tessili.

Si specifica inoltre che tutte le macchine ed i componenti di sicurezza dovranno essere conformi alle norme di legge e, nell'espletamento del servizio, macchine ed attrezzi dovranno essere utilizzate conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 81/2008 e smi.

Il livello di rumorosità emesso dovrà essere minimo e comunque in linea con le normative vigenti. A tal proposito si precisa che tutti i macchinari e attrezzi (carrelli, trattorini, roll, ecc.) movimentabili su strada o via tunnel, considerata la diversità delle pavimentazioni (es. con alcuni tratti in c.d. sanpietrini di porfido), devono essere dotati di ruote idonee (ad esempio ruote gommate e ammortizzate, di diametro adeguato, ecc) oppure altri sistemi atti a limitarne al massimo la rumorosità.

Le attrezzi dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato di pulizia, inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni. Il rispetto delle metodologie operative, la manutenzione, la conservazione e la pulizia accurata dell'attrezzatura al termine dell'utilizzo, sono di fondamentale importanza per evitare di contaminare le superfici durante le attività.

In particolare, al termine dell'utilizzo, i carrelli di lavoro dovranno essere riordinati e riposti entro gli appositi spazi, unitamente a tutte le attrezzi e macchinari.

Sulle modalità di ingresso dei macchinari entro la struttura ospedaliera saranno fornite apposite istruzioni da parte dell'Azienda, al momento dell'avvio del contratto, tenendo conto che presso alcune UU.OO. potrebbe essere richiesto che tutte le attrezzi utilizzati rimangano permanentemente confinati entro appositi locali ed uscire solo in caso di guasto.

Le attrezzature ed i macchinari di lavoro dovranno inoltre essere:

- utilizzati in conformità alle istruzioni del fabbricante;
- usati correttamente, onde ridurre al minimo il rischio di infortuni per utilizzatori e terzi;
- puliti perfettamente dopo l'uso;
- sottoposti ad adeguata manutenzione, che dovrà essere testata mediante apposite schede, su cui dovranno essere registrati tutti gli interventi ordinari e straordinari eseguiti.

L'Impresa dovrà rendere disponibili i registri di manutenzione delle attrezzature, che dovranno essere conservati presso la sede dell'appalto stesso, in quanto l'Azienda potrà farne oggetto di verifica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere applicate targhette o adesivi indicanti il nominativo e/o il contrassegno dell'Impresa.

L'Impresa aggiudicataria dovrà sottoporre all'Azienda, prima dell'avvio dell'appalto, tutte le schede tecniche, quelle di sicurezza e i manuali d'uso delle macchine/attrezzi che intende utilizzare; tutti la documentazione dovrà essere rigorosamente in lingua italiana. Qualora l'Azienda non dovesse ritenerli idonei l'Impresa si impegna a sostituirli sottponendoli a nuova autorizzazione.

Analogamente l'Impresa deve presentare formalmente la documentazione, per sottoporla al vaglio ed approvazione dell'Azienda per tutti i prodotti e i materiali di consumo che la stessa intenda utilizzare nell'espletamento del servizio.

Una volta ricevuta l'autorizzazione formale all'uso l'Impresa dovrà presentare l'elenco delle macchine / attrezzi / prodotti / materiali di consumo presenti all'interno di ogni struttura.

Dovranno essere sempre preventivamente concordate ed autorizzate dall'Azienda eventuali variazioni di apparecchiature, di attrezzi, di prodotti o di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio rispetto a quanto contrattualmente definito.

Saranno a carico dell'Impresa oneri e spese relativi alla fornitura di acqua ed energia elettrica, occorrenti per il funzionamento delle macchine impiegate.

Il conferimento in fognatura dei prodotti derivanti dal lavaggio meccanizzato dovrà avvenire esclusivamente in punti all'uopo indicati dall'Azienda.

L'Impresa dovrà utilizzare nell'espletamento del servizio prodotti, materiali di consumo, macchine e attrezzi di propria disponibilità. L'impiego degli attrezzi, delle macchine e dei prodotti, la loro scelta e le loro caratteristiche tecniche dovranno essere perfettamente compatibili con l'uso dei locali e i relativi arredi.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere l'utilizzo di materiali certificati latex free da utilizzare laddove l'Azienda ne richiederà l'impiego. A tal fine dovrà indicare la procedura che intende adottare per la pulizia di tali ambienti comprendente le attrezzi, prodotti, materiali di consumo, ecc.. Tale procedura verrà valutata dall'Azienda che si riserva di approvarla o di chiederne modifica.

Inoltre dovrà presentare eguale documento con le caratteristiche sopraesposte da adottare negli ambienti, che verranno comunicati dall' Azienda, ove soggiornano Pazienti affetti da sensibilità chimica multipla (MCS).

Nel caso di trasporti all'interno delle strutture con muletti, trattorini o altro mezzo di locomozione, questi devono essere rispondenti alle prescrizioni di legge, verificabili mediante apposita documentazione che verrà fornita dall'Impresa. Tutti i mezzi, inoltre, devono essere corredati di contratti di assicurazione di responsabilità civile verso terzi.

L'Appaltatore si obbliga a:

- formare il personale all'utilizzo di tali veicoli e renderli edotti per quanto concerne le misure di sicurezza per la guida;
- utilizzare personale munito di patente auto, qualora richiesto dalla tipologia di trasporto;
- rendere riconoscibili i veicoli mediante targhe adesive identificative da porsi sul retro del mezzo;
- limitare la velocità dei mezzi utilizzati a 30 Km orari in superficie e a passo d'uomo (non superiore a 10 ÷15 km/h) nei tunnel o comunque nelle zone di passaggio di utenti o personale;
- dotare i veicoli di luce lampeggiante da mantenere sempre accesa e in particolare durante le ore notturne e nei tunnel;
- dotare i veicoli di estintore a polvere ed addestrare gli operatori al loro utilizzo corretto;
- dotare i veicoli del dispositivo di protezione superiore. In alternativa, i conducenti dovranno essere sempre provvisti di casco per il transito nei tunnel;
- i veicoli utilizzati per i trasporti interni dovranno essere idonei e sanificati a cura del personale dell'Appaltatore in modo da garantire un perfetto stato di pulizia.

Per la circolazione dei veicoli transitanti nei tunnel si dovrà tener conto delle indicazioni che verranno fornite in specifico dalla Committente.

I veicoli utilizzati per la movimentazione nei tunnel devono essere dotati di batterie ecologiche a gel e comunque tutti i macchinari, ivi compresi tutti i veicoli proposti per l'appalto devono essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi previsti dalla Regione Emilia Romagna (si veda punto 4.4.3 Attrezzature e Macchinari elettrici di lavoro (Allegato a CAM adottati Dm 18 ottobre 2016 - G.U. n. 262 del 9 novembre 2016) - Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti".

Tutte le attrezzature/mezzi/veicoli e i componenti di sicurezza dovranno essere conformi a quanto stabilito dal D.Lgs. 17/2010; le macchine e le attrezzature impiegate nell'espletamento del servizio dovranno essere utilizzate conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 81/2008.

La ricarica dei veicoli elettrici dovrà avvenire in appositi spazi indicati dall'Azienda ed in conformità con le specifiche tecniche degli stessi.

Quanto utilizzato per il servizio dovrà essere tecnicamente efficiente e mantenuto in perfetto stato di pulizia, inoltre essere dotato di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

I veicoli, i mezzi, le attrezzature dovranno inoltre essere:

- utilizzati in conformità alle istruzioni del fabbricante;
- usati correttamente, onde ridurre al minimo il rischio di infortuni per utilizzatori e terzi;
- puliti perfettamente dopo l'uso;
- sottoposti ad adeguata manutenzione, che dovrà essere attestata mediante apposite schede, su cui dovranno essere registrati tutti gli interventi ordinari e straordinari eseguiti.

L'Appaltatore dovrà rendere disponibili i piani manutentivi all'avvio del contratto e conservare presso la sede dell'appalto i registri di manutenzione, in quanto la Committente potrà farne oggetto di verifica.

Dovranno essere sempre preventivamente concordate ed autorizzate dalla Committente eventuali variazioni di veicoli, mezzi, apparecchiature o di attrezzature o di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio rispetto a quanto contrattualmente definito.

L'Appaltatore sarà responsabile della loro custodia, nonché di quella di tutto quanto altro utilizzato per il servizio. La Committente non sarà pertanto responsabile nel caso di eventuali danni o furti degli stessi.

Durante il ritiro e la distribuzione dei materiali non vi devono essere soste all'interno degli edifici, di contenitori e/o carrelli di trasporto o stoccaggio.

Le porte d'uscita e le uscite d'emergenza devono essere sempre tenute libere da ostruzioni e disponibili all'uso.

Tutte le macchine utilizzate durante l'espletamento dei servizi di cui al presente Capitolato o di qualsivoglia ulteriore servizio aggiuntivo che dovesse essere richiesto all'operatore economico aggiudicatario (ivi comprese attrezzature intercambiabili, e qualsiasi componente di sicurezza, accessori di sollevamento, catene, funi, le cinghie, dispositivi amovibili di trasmissione meccanica, ecc.) devono riportare la marcatura CE.

L'Aggiudicatario dovrà presentare, per ognuno dei macchinari che intende impiegare, la documentazione comprendente:

- il nome commerciale e l'indicazione del produttore;
- le schede di sicurezza e le schede tecniche, redatte in lingua italiana;
- il manuale d'uso in lingua italiana;
- la descrizione analitica delle attività e dell'uso specifico in cui verrà impiegato.

Le attrezzature manuali necessarie per l'espletamento dei servizi, quali panni per le operazioni di sanificazione, carrelli o altre attrezzature per la pulizia, per la raccolta e la movimentazione dei rifiuti, della biancheria pulita e sporca, per la movimentazione interna di cose ed altre attività previste nel servizio integrato, devono rispondere alle norme vigenti in materia.

Tutte le attrezzature dovranno essere custodite nei luoghi dedicati a tale scopo, che saranno messi a disposizione dell'operatore economico aggiudicatario da parte della stazione appaltante. L'operatore economico aggiudicatario è responsabile della sanificazione ordinaria e periodica, della manutenzione, nonché della custodia di tutte le attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio.

La Stazione Appaltante non sarà responsabile di eventuali danni o furti di materiali ed attrezzature.

PRODOTTI DETERGENTI E DISINFETTANTI ED ALTRI PRODOTTI CHIMICI

Al fine di garantire il massimo grado di pulizia e d'igiene, l'Aggiudicatario dovrà effettuare tutti gli interventi di pulizia, detersione, sanificazione, disinfezione e igienizzazione previsti nel presente capitolato fornendo, con onere a proprio carico, i prodotti, i materiali, i macchinari e le attrezzature necessarie.

Tutti i prodotti chimici che verranno impiegati dall'Aggiudicatario nell'esecuzione del servizio integrato, inteso nel suo complesso dovranno essere rispondenti alle normative vigenti (tra cui Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai CAM adottati Dm 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262 del 9 novembre 2016) - Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti".

I prodotti devono inoltre essere compatibili nella destinazione d'uso con le superfici/attrezzature della Stazione Appaltante.

Per le operazioni di pulizia l'Aggiudicatario deve impiegare esclusivamente prodotti di prima qualità, di facile uso, di odore non sgradevole, ad azione rapida, che non alterino i materiali con cui vengono a contatto, atti a garantire il pieno rispetto delle norme igieniche e la salvaguardia delle persone e degli ambienti. I prodotti chimici utilizzati per la protezione dei pavimenti devono essere antiscivolo. Per la definizione di "antiscivolo" si può fare riferimento alla definizione di "Slip resistant" come recepita dalla CSMA (Chemical Specialty Manufacturers Association) che utilizza il test ASTM D 2047 e il valore di almeno 0,5.)

L'operatore economico offerente deve presentare la lista, sottoscritta dal legale rappresentante, dei prodotti detergenti che si impegna ad utilizzare nell'esecuzione del servizio di sanificazione ambientale, indicando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai Criteri Ambientali Minimi. Per i prodotti non in possesso del marchio Ecolabel europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, dovrà fornire la prova che garantisca la conformità dei prodotti detergenti ai Criteri Ambientali Minimi, in base a quanto disposto dagli stessi.

Dovrà inoltre produrre:

- le schede di sicurezza e le schede tecniche, redatte in lingua italiana;

- la descrizione analitica dell'uso specifico e dell'ambito sanitario e/o alberghiero in cui verrà impiegato;

Per ulteriori specifiche tecniche minime si rinvia e richiama comunque specificatamente quanto disposto nei punti 4.3.1 - 4.3.2 – 4.3.3. - 4.4.2 - 4.4.4 - 4.4.5 - 5.1 - 5.2 dei CAM adottati Dm 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262 del 9 novembre 2016) - Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti”;

La sostituzione delle tipologie dei prodotti da parte dell'operatore aggiudicatario potrà avvenire solo previa autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

Per questioni di sicurezza ed al fine di evitare contaminazioni, i prodotti chimici devono essere conservati nei contenitori originali e diluiti al momento dell'utilizzo (con appositi sistemi di dosaggio) secondo le indicazioni delle case produttrici, utilizzando contenitori adeguatamente puliti, muniti di etichetta riportante informazioni sufficienti ad identificare il contenuto e la data di preparazione.

In particolare, per quanto riguarda tutti i prodotti chimici impiegati per il servizio di pulizia ed igiene ambientale, non sono ammesse miscelazioni tra detergenti e disinfettanti e devono essere stoccati in confezioni perfettamente chiuse, al riparo dalla polvere, dalla luce e da fonti di calore.

Non sono ammessi prodotti con livello di infiammabilità "F+".

Tutti i prodotti chimici utilizzati devono essere opportunamente immagazzinati; in particolare, la conservazione dei prodotti disinfettanti deve essere scrupolosa, mantenendo le confezioni perfettamente chiuse ed al riparo dalla luce e da fonti di calore.

L'Aggiudicatario si impegna ad adeguare la fornitura di cui al presente capitolo alla nuova normativa europea, nazionale e regionale che sarà applicabile nel corso della durata del contratto, con particolare riferimento alla normativa in materia di produzione, immissione in commercio ed utilizzo di detergenti. L'utilizzo di qualsiasi prodotto fuori norma, anche se non immediatamente dannoso per luoghi o persone può integrare la fattispecie di grave inadempimento.

L'amministrazione aggiudicatrice, a suo insindacabile giudizio, ai sensi di quanto previsto dall'art. 82 D.Lgs 50/2016 potrà richiedere all'aggiudicatario per uno o più dei prodotti in questione, anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato a norma del regolamento (CE) n. 765/2008 Parlamento Europeo e Consiglio, operante nel settore chimico ISO 17025 o equivalente, che ne verifichi la conformità ai Criteri Ambientali Minimi.

PRODOTTI TESSILI

I tessuti proposti per l'esecuzione del servizio di lavanoleggio devono soddisfare i Criteri Ambientali Minimi di cui al D.M. 22.2.2011 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare *"Adozione dei criteri ambientali minimi da inserire nei bandi gara della Pubblica amministrazione per l'acquisto dei seguenti prodotti: tessili, arredi per ufficio, illuminazione pubblica, apparecchiature informatiche"* e devono essere dotati di etichetta ambientale Ecolabel (Decisione 2009/567/CE) o certificazioni equivalenti. L'Aggiudicatario dovrà pertanto presentare

un elenco dei tessuti che verranno utilizzati, con relative documentazione attestante il possesso delle specifiche tecniche di base secondo il D.M. 22.2.2011 e Allegato o copia conforme all'originale della certificazione Ecolabel o di certificazione equivalente.

12. LOCALI

L'Azienda concederà in comodato d'uso all'Aggiudicatario dei locali esclusivamente per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto. Prima dell'inizio del servizio sarà redatto, in condivisione tra le parti, un verbale di individuazione e di cessione in comodato d'uso dei locali stessi.

L'Azienda non è in grado di garantire la disponibilità di locali presso ogni Padiglione, pur assicurando il massimo impegno nella ricerca di soluzioni che riducano al minimo i disagi derivanti dall'eventuale allontanamento dalla sede presso cui abitualmente gli operatori prestano servizio.

In caso di indisponibilità di locali, resta fermo l'obbligo dell'Impresa di garantire che tutti i servizi vengano regolarmente eseguiti (come tempi, metodologie, frequenze, ecc.).

Resta inteso comunque che l'Impresa non potrà vantare alcun diritto di occupazione dei locali in origine assegnati, qualora l'Azienda, per esigenze organizzative proprie, ne richiedesse la disponibilità, prospettando idonee soluzioni alternative. In tale evenienza l'Impresa dovrà comunque garantire la regolare esecuzione dei servizi.

L'Impresa dovrà contrassegnare tutti i locali ad uso esclusivo con la propria ragione sociale.

L'operatore economico, in sede di gara, potrà presentare una specifica proposta migliorativa per la razionalizzazione, riqualificazione e ottimizzazione dei locali / spazi di supporto all'appalto (vedasi specifiche nel disciplinare).

L'Aggiudicatario si assume la completa responsabilità di locali in uso per ogni eventuale danno arrecato ai propri addetti o a terzi e si impegna a non mutare in nessun caso, per qualsiasi titolo o ragione, la destinazione d'uso dei locali ad essa assegnati. In caso contrario il comportamento dell'Aggiudicatario non conforme agli impegni assunti può integrare gli estremi di un grave inadempimento e pertanto causa di risoluzione contrattuale di diritto.

Le spese per utenze, derivanti dalla fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento e spese telefoniche, sono a carico dell'Aggiudicatario e vengono forfetariamente commisurate su base annua nella misura dello 0,8% dell'importo fatturato relativo al valore contrattuale complessivo annuo, IVA inclusa. Sarà comunque onere dell'Aggiudicatario, in relazione all'evoluzione della normativa specifica, ottemperare alla deliberazione 20 aprile 2017 276/2017/r/eel dell'Autorità per l'Energia e s.m.i. cliente finale "nascosto".

Nei locali dati in uso dovranno avere libero accesso, in qualsiasi momento, gli operatori dell'Aggiudicatario, gli addetti alla vigilanza e custodia, manutenzione e controllo dell'Azienda. Quest'ultima si riserva il diritto di accedere in ogni momento, tramite i propri incaricati, nel luogo

di deposito delle attrezzature e dei materiali per i controlli che riterrà opportuni, alla presenza di un incaricato dell'operatore economico aggiudicatario.

L'Aggiudicatario s'impegna, a propria cura e spese, ad allestire ed attrezzare i locali, nonché ad ottimizzarli e renderli idonei alle esigenze di servizio, a condurli con cura e diligenza, evitandone il deterioramento, l'usura e garantendo la funzionalità e il decoro, provvedendo altresì a propria cura e spese alle opere di ordinaria e straordinaria manutenzione.

La base di riferimento per i locali è l'elenco degli spazi di supporto disponibili alla data di pubblicazione del bando, fornito in allegato (All. 8).

Tenuta e manutenzione dei locali ceduti in uso.

Sono a completo carico, cura ed onere dell'Aggiudicatario, la pulizia dei locali dati in uso e la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani, che potranno essere conferiti presso i punti di raccolta attivati presso l'Azienda.

La manutenzione ordinaria dei locali in uso, a qualsiasi titolo all'Aggiudicatario e a totale carico di quest'ultimo, previa informazione all'Azienda.

Qualora i locali individuati dall'Azienda come in uso esclusivo all'Aggiudicatario dovessero necessitare di messa a norma ovvero di manutenzioni straordinarie, l'Aggiudicatario è tenuto a farsene totale carico e a concordare preventivamente gli interventi con la componente tecnica dell'Azienda, inoltrando apposita richiesta, alla quale dovrà seguire formale autorizzazione a procedere.

Nella richiesta dovranno essere indicate le motivazioni per le opere che l'Aggiudicatario intende effettuare e dovrà essere allegato apposito progetto esecutivo. L'Azienda potrà non rilasciare l'autorizzazione per motivi di interesse ed opportunità; potrà altresì disporre modifiche ritenute opportune ed alle quali l'Aggiudicatario si dovrà adeguare.

L'Azienda, tramite propri tecnici, verificherà i lavori in corso d'opera, nonché l'esatta esecuzione dei lavori. In caso di difformità sarà richiesta la modifica delle opere a spese dell'Aggiudicatario, salvo la richiesta di maggiori danni.

L'Azienda, inoltre, nel corso della vigenza contrattuale, per questioni di necessità, si riserva di individuare altri, diversi locali da fornire in uso all'Aggiudicatario.

13. ORGANIZZAZIONE E RUOLI PER LA GESTIONE DELL'APPALTO

Contestualmente alla stipula del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà declinare formalmente nomi, mansioni e ruoli del personale stabilmente dedicato alla gestione dell'appalto. In primo luogo l'Aggiudicatario dovrà nominare un proprio Responsabile della gestione integrata dei servizi con il ruolo di Responsabile di Commessa (Project Manager) avente il compito di garantire il coordinamento di tutte le attività oggetto del presente appalto sulla base degli accordi contrattuali e dei principi ed obiettivi contenuti in particolare al punto 1 *Obiettivi dell'Appalto* del presente Capitolato.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre nominare Referenti, con adeguata esperienza e professionalità, per ciascun settore oggetto dell'appalto, in grado di coadiuvare il Responsabile di Commessa nelle attività di coordinamento più operative e sul campo.

Il Responsabile di Commessa ha altresì il compito di coordinare i propri referenti e dovrà possedere adeguata formazione tecnico/gestionale ed almeno 3 anni di esperienza in gestione complessa di servizi simili a quelli oggetto di appalto, con preferenza per attività di carattere integrato.

L'Azienda - ai fini della migliore organizzazione e gestione di ogni attività oggetto del presente appalto nonché sovrintendere al controllo delle prestazioni fornite dall'Aggiudicatario individua a sua volta RUP – Responsabile Unico del Procedimento e DEC - Direttore dell'esecuzione, i quali potranno avvalersi di un'organizzazione e collaboratori con competenze sanitarie-tecnico-gestionali e funzioni di supervisione dedicati alla gestione dell'appalto, con il compito specifico di interfacciarsi operativamente con il Responsabile di Commessa (Project Manager) ed i Referenti nominati dall'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la reperibilità di Responsabile di Commessa e referenti o dei loro delegati / sostituti, al fine di fronteggiare in qualsiasi momento (24 ore su 24, compresi i giorni festivi), anche al di fuori dei giorni ed orari di intervento, la gestione dei servizi e soprattutto le situazioni di urgenza / emergenza. A tale scopo il Responsabile di Commessa e ogni referente / delegato dovrà essere dotato di telefono cellulare e dovrà poter disporre di personale, mezzi ed attrezzature idonei a risolvere tutte le situazioni emergenti.

In caso di chiamata l'intervento dovrà avvenire con le modalità ed entro i tempi concordati con l'Azienda. In ogni caso l'Azienda dovrà essere sempre tempestivamente informata di ogni intervento e delle iniziative intraprese.

L'Aggiudicatario deve designare, sia per il Responsabile di Commessa che per i Referenti, soggetti dotati di funzioni vicarie di adeguata esperienza e professionalità, cui affidare la medesima responsabilità, in caso di assenza o impedimento, comunicandone al Direttore dell'esecuzione del contratto, per iscritto (anche tramite PEC / Fax), il nominativo, l'indirizzo e il recapito telefonico.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare formalmente all'Azienda, non oltre quindici giorni dall'esito della gara a comunque entro la data di stipulazione del Contratto, le generalità del personale sopraindicato, nonché tutti i recapiti e riferimenti per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

Il Responsabile di Commessa, tra le altre cose, dovrà:

- assumere la responsabilità di tutte le attività oggetto della gestione integrata dei servizi richiesti;
- assumere il ruolo di Responsabile nei confronti della Stazione Appaltante nella fase esecutiva dell'appalto;

- curare i rapporti con il Direttore dell'esecuzione della Stazione Appaltante, nonché con i referenti aziendali nominati per le diverse tipologie di servizio previste dal presente capitolato;
- partecipare a riunioni per fornire indicazioni per eventuale rimodulazione dei servizi rispetto a mutate esigenze sopravvenute nel corso dell'esecuzione dell'appalto;
- curare la corretta gestione delle procedure di richiesta, attivazione e rendicontazione dei servizi effettuati con le modalità, la tempistica e gli strumenti anche di tipo telematico previsti nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica aggiudicata;
- curare l'armonizzazione del lavoro di tutti gli operatori coinvolti nell'esecuzione del servizio, allo scopo di rendere lo stesso massimamente efficiente e razionale, nell'ottica della finalità prioritaria di integrazione funzionale dell'appalto;
- interagire in un'ottica di partnership costantemente attiva con la Stazione Appaltante committente, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e della sviluppo di forme maggiormente efficaci di integrazione fra le varie tipologie di servizi, avvalendosi dell'esperienza reciprocamente maturata nel corso di esecuzione dell'appalto.

14. PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO

Il personale dell'Aggiudicatario assegnato per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato deve essere professionalmente preparato in relazione agli specifici compiti assegnati ed alle proprie mansioni, nonché in numero sufficiente a garantirne l'efficienza.

L'Aggiudicatario dovrà pertanto garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

In nessun caso sarà ammissibile l'interruzione dell'attività sanitaria causata da mancato assolvimento degli obblighi contrattuali a seguito di assenza improvvisa e non gestita (dall'Aggiudicatario) del personale addetto al servizio specifico. In caso contrario, eventuali interruzioni saranno considerate quali gravi inadempimenti al contratto.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, ivi comprese anche le assenze per malattia ed infortunio, l'Aggiudicatario si dovrà impegnare a destinare tempestivamente risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti e la continuità del servizio.

L'organizzazione dell'Aggiudicatario dovrà tendere a ridurre al minimo possibile la rotazione tra gli operatori nei diversi servizi, anche al fine di favorire una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze e delle specificità di ogni zona. In particolare per quanto riguarda il servizio di pulizie e sanificazione e quello di raccolta, trasporto interno di rifiuti presso il Padiglione Malattie infettive e le UU.OO. di Medicina Nucleare, Radioterapia e Radiodiagnostica, l'Aggiudicatario dovrà impiegare personale dedicato esclusivamente a tali attività, evitando, se possibile il turn-over. Anche le sostituzioni dovranno essere programmate in modo da garantire le prescrizioni precedentemente indicate.

Il numero delle unità previste dovrà tenere conto delle esigenze di turnazione per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

L'Aggiudicatario dovrà trasmettere, non oltre quindici giorni dall'esito della gara, un elenco nominativo del personale che verrà adibito per l'espletamento del servizio, con l'indicazione, per ciascun addetto, della qualifica professionale e delle mansioni attribuite nell'ambito dell'appalto e del suo grado di formazione ed informazione. Per ogni nominativo dovranno essere indicati gli estremi dei documenti di lavoro e assicurativi. L'Aggiudicatario si impegnerà inoltre a mantenere aggiornato tale elenco trasmettendone le eventuali variazioni all'Azienda ed a trasmettere trimestralmente il monte ore lavorato mensilmente per ogni addetto.

Il personale adibito al presente appalto dovrà inoltre essere:

1. in possesso del giudizio di idoneità fisica alla mansione specifica;
2. in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: in particolare antitubercolare ed antiepatite A, B e C nonché quella antinfluenzale;
3. sottoposto annualmente a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente, in analogia a quanto previsto per i lavoratori ospedalieri esposti al rischio biologico, ai sensi degli artt. 41 e 42 D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni. Gli accertamenti diagnostici integrativi della visita medica, che eventualmente potrebbero essere effettuati, saranno quelli indicati dalla Direzione Medica Ospedaliera;
4. provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del Decreto del ministero della sanità del 28/09/1990 e del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni. Tali dispositivi, dovranno essere concordati ed approvati dalla Direzione Medica Ospedaliera e dal Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Azienda;
5. corredata di dosimetro a badge nel caso in cui presti la sua attività all'interno di locali nei quali vengono manipolate sostanze radioattive, le cosiddette zone RIA. Per ottenere il dosimetro, fornito dall'Aggiudicatario, è necessario che il Medico Autorizzato della stessa certifichi l'idoneità del lavoratore. Il controllo dosimetrico verrà effettuato da parte della Fisica Sanitaria dell'Azienda. Dovranno pertanto essere osservate le disposizioni del D.Lgs. 230/95 in materia di radiazioni ionizzanti e successive integrazioni e modificazioni e del DM 13 luglio 1990, n. 449 in materia di documenti relativi alla sorveglianza fisica e medica della radioprotezione.
6. a quello addetto alla guida dovrà essere applicato quanto disposto dalla Legge 30.03.2011,n. 125 "Legge quadro in materia di alcool e di problemi alcool correlati" e dall'Intesa Conferenza Stato Regioni del 16.03.2006, nonché dall'art. 41 comma 4 del D.Lgs. 81/2008 e smi in materia di alcool dipendenza e di assunzione di sostanze psicotrope e stupefacenti.

In ogni momento lo ritenga necessario, la Direzione Medica Ospedaliera dell'Azienda, potrà disporre per l'accertamento dei requisiti di cui sopra.

La verifica dei documenti sanitari relativi alle vaccinazioni, nonché di ogni altra documentazione sanitaria relativa al personale, che si ritenga utile esaminare, verrà effettuata periodicamente dalla Direzione Medica Ospedaliera.

Gli operatori vittime di infortunio sul lavoro causato da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure e gli interventi profilattici ed i prelievo per gli esami sierologici, che verranno effettuati in emergenza presso il Pronto Soccorso Generale, si dovranno rivolgere al Medico competente della Medicina del Lavoro dell'Aggiudicatario per i successivi controlli degli esami stessi. Gli operatori dovranno altresì recarsi presso la Direzione delle professioni sanitarie per la notifica dell'infortunio.

In tutti i casi di infortunio, di qualsiasi genere e natura, l'Aggiudicatario dovrà comunque informare l'Azienda formalmente trasmettendo, con supporti cartacei/informatici da definirsi, tutta la documentazione probatoria relativa all'infortunio, utile per la gestione delle azioni successive e conseguenti nonché per la predisposizione di strategie al fine di evitare il ripetersi di eventi lesivi e prevenirne il rischio.

L'Aggiudicatario avrà l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda da ogni responsabilità in merito.

L'Aggiudicatario ed il proprio personale dipendente dovranno uniformarsi a tutte le direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Azienda per il proprio personale rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero a quelle appositamente emanate per il personale dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre trasmettere all'Azienda copia del/i CCNL e dell'eventuale contratto di lavoro integrativo Aziendale relativi al proprio personale.

In caso di impiego di personale di madrelingua non italiana, comunitario e/o extracomunitario, lo stesso dovrà avere una buona conoscenza della lingua italiana, dimostrata con attestati di idoneità come meglio specificato nella parte relativa alla Formazione del Personale.

DIVISE

Il personale dovrà vestire una divisa, dettagliatamente descritta nell'offerta – Piano della Qualità del servizio (che dovrà comunque essere approvata dall'Azienda in fase di avvio del servizio) di foggia e colore differenziata tale da rendere identificabili gli operatori in base alla funzione/attività svolta, ma comunque coordinata per rendere evidente l'appartenenza ad un progetto integrato. Il colore dovrà essere differente da quello dei dipendenti dell'Azienda.

La divisa dovrà essere provvista di targhette di riconoscimento a norma della Circolare del Ministero della Sanità Prot. n. 100/SCPS/3.15697 del 31/10/1991 e dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

L'Aggiudicatario si assumerà l'obbligo di provvedere al lavaggio degli indumenti da lavoro del personale secondo una procedura di qualità/sicurezza idonea e condivisa con l'Azienda.

Il materiale monouso utilizzato come dispositivo di protezione individuale (mascherine, copriscarpe, cuffie, guanti, tute, sovraccamici, etc.), dovrà essere fornito dall'Aggiudicatario a suo onore e carico.

Sarà obbligo dell'Aggiudicatario dotare i propri operatori, che svolgeranno l'attività di pulizia e sanificazione presso le terapie Intensive, i Blocchi Operatori, stanze BCM e box/stanze di trapianti, di divise specifiche il cui uso deve avvenire solo ed esclusivamente in tali aree.

COMPORTAMENTO

L'Aggiudicatario e il suo personale hanno l'obbligo assoluto di riservatezza in ordine a fatti e circostanze relative a *pazienti*, nonché in relazione a organizzazione Aziendale / attività svolte in Azienda e comunque riguardo a qualsiasi altra informazione o circostanza appresa durante l'espletamento delle attività di servizio.

I dipendenti dell'Aggiudicatario che presteranno servizio nei settori e nelle strutture dell'Azienda saranno obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari, ed agire in ogni occasione con diligenza professionale così come richiesto dai luoghi e dal servizio.

L'Aggiudicatario, a seguito di segnalazioni scritte da parte dell'Azienda, dopo le opportune verifiche del caso, è tenuto ad assumere opportuni provvedimenti nei confronti di propri dipendenti ed operatori che abbiano tenuto, durante il servizio, comportamenti inappropriati o lesivi dei principi di decoro lavorativo, correttezza e adeguatezza.

L'Aggiudicatario, su richiesta del Direttore dell'esecuzione o dei propri delegati, dovrà poi documentare all'Azienda i risultati delle verifiche ed i provvedimenti adottati nei confronti per proprio personale, eventualmente anche fornendone copia documentale.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà curare e farsi carico, se necessario anche attraverso esplicativi richiami, che il proprio personale:

- vesta dignitosamente e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegni immediatamente i beni, ritrovati all'interno dell'Azienda, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio responsabile diretto che dovrà consegnarli al personale dell'Azienda;
- segnali subito agli organi competenti dell'Azienda ed al proprio responsabile diretto le anormalità rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- non prenda ordini da estranei per l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- rispetti il divieto di fumare;
- rispetti gli orari ed i piani di lavoro concordati con l'Azienda;
- rispetti le norme di sicurezza e le indicazioni del DUVRI;
- eviti qualsiasi intralcio o disturbo al normale svolgimento delle attività istituzionali dell'Azienda;
- eviti di intrattenersi con l'utenza durante l'esecuzione del servizio;
- non acceda ai locali Aziendali, fuori dall'orario di servizio, senza autorizzazione dell'Azienda;

- esegua con la massima cura lo smontaggio e successivo rimontaggio degli arredi durante gli interventi di pulizia;
- osservi comportamenti tesi a ridurre il più possibile l'impatto ambientale delle attività, nonché lo spreco di risorse (es. chiusura finestre, spegnimento luci dopo gli interventi, uso razionale ed attento di risorse quali acqua ed energia elettrica, raccolta differenziata, ecc.).

Gi operatori addetti dovranno essere presenti nelle rispettive aree di lavoro negli orari concordati con l'Azienda e per il tempo necessario ad effettuare gli interventi a regola d'arte.

Al termine di ciascun intervento gli operatori dovranno lasciare i locali nei quali hanno svolto le attività di competenza in condizione di sicurezza (es. chiusura finestre, spegnimento luci, chiusura porte a chiave laddove previsto, ecc.) ed in situazione idonea all'utilizzo da parte di dipendenti e/o utenti.

E' fatto divieto agli operatori di uscire dall'Azienda in divisa fuori dall'orario di lavoro. Durante l'orario di lavoro gli addetti potranno uscire dal perimetro Aziendale in divisa solo qualora specifiche esigenze di servizio lo richiedano.

L'Aggiudicatario sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti in orario di servizio e risponderà dei danni derivati a terzi, siano essi utenti che dipendenti/operatori a qualsiasi titolo dell'Azienda, da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Tutto il personale impiegato dovrà essere formato sui seguenti argomenti:

- Prevenzione dei rischi derivanti dagli ambienti di lavoro in cui si opera;
- Modalità di esecuzione del servizio, ivi compreso, in base all'organizzazione ed alle specifiche competenze, lo smontaggio e rimontaggio di arredi e/o attrezzature al fine della sanificazione;
- Procedure e sistemi di autocontrollo.

La descrizione delle modalità di formazione e di valutazione del personale saranno oggetto di verifica da parte dell'Azienda.

L'Aggiudicatario si impegna a supportare l'Azienda nella valutazione periodica dei servizi agli utenti, valutando anche la performance del personale con il livello di servizio offerto. In particolare ogni anno l'Aggiudicatario e l'Azienda dovranno congiuntamente stilare e approvare un documento di valutazione del servizio e del personale. I criteri di valutazione saranno comunicati ai dipendenti.

Nel caso in cui il personale (interno ed esterno) non si riveli all'altezza del servizio offerto potranno essere presi provvedimenti. In particolare l'Aggiudicatario si impegna a sostituire quegli operatori per i quali l'Azienda abbia oggettivamente rilevato e denunciato comportamenti scorretti o abbia rilevato almeno tre gravi prestazioni negative tramite controlli dell'Azienda.

15. FORMAZIONE, INFORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE – AGGIORNAMENTO CONTINUO

Per assicurare il corretto svolgimento del servizio L'Aggiudicatario si avvarrà di personale specializzato e qualificato e lo impiegherà sotto la propria diretta responsabilità.

Tutto il personale impiegato deve saper svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti adottando metodologie prestazionali atte a garantire un elevato standard qualitativo, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'Aggiudicatario dovrà pertanto assicurare lo sviluppo e/o l'aggiornamento delle capacità gestionali, relazionali e delle competenze tecniche ed operative delle proprie risorse umane, promuovendo una competenza multidisciplinare in linea con un approccio integrato alle attività oggetto del contratto.

Lo scopo della formazione degli operatori deve essere quello di fornire, tramite un approccio multidisciplinare, gli elementi necessari a conoscere e comprendere in modo ampio e completo i diversi aspetti connessi a tutte le attività oggetto del presente appalto con particolare attenzione alle attività di pulizia, sanificazione e disinfezione in ambito sanitario, cruciali e strategiche per evitare e/o ridurre l'insorgenza di infezioni ospedaliere e per la conseguente riduzione dei relativi costi indiretti.

L'Aggiudicatario dovrà altresì garantire che tutto il personale addetto alla commessa sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e s.m.i..

L'Aggiudicatario dovrà effettuare a proprio carico, corsi di formazione, addestramento e successivamente di aggiornamento obbligatorio per tutto il personale dipendente dello stesso, nelle materie relative ai servizi oggetto dell'appalto. In particolare si impegna a formare periodicamente, e comunque ogni qualvolta ve ne sia necessità, il proprio personale e a trasmettere all'Azienda, non oltre un mese dal corso di formazione, la documentazione attestante la formazione controfirmata dal proprio operatore.

Le attività di formazione devono essere eseguite in modo tale da agevolare l'apprendimento e la memorizzazione delle informazioni. A tal fine devono prevedere proiezioni di **filmati o altri supporti** visivi esemplificativi per lo meno sulle seguenti attività:

- sanificazione e disinfezione: corrette modalità di esecuzione delle operazioni di sanificazione (specie quelle nelle aree ad alto ed altissimo rischio);
- gestione dei macchinari e delle attrezzature da lavoro;
- processo di sterilizzazione dei panni di microfibra;
- gestione degli indumenti utilizzati in situazione di rischio;
- corrette modalità di raccolta e trasporto del materiale biologico;
- corrette modalità di movimentazione dei pazienti.
- rispetto delle norme di sicurezza.

Le attività formative, informative e di addestramento dovranno essere continue, per tutta la durata dell'appalto e in base alle specifiche necessità rilevate anche dall'Azienda tramite i propri

referenti o Direttore dell'esecuzione; in particolare nei confronti dei nuovi assunti, l'Aggiudicatario deve garantire idonei strumenti di formazione, informazione e addestramento.

Lo stato di formazione degli operatori deve essere trasparente, tracciato e aggiornato sul sistema informativo di gestione dell'appalto e documentato mediante *attestato di idoneità*. L'Aggiudicatario, su richiesta dell'Azienda, dovrà essere in grado di fornire ulteriori informazioni o dettaglio dello stato di formazione di tutto il personale e dovrà fornire la prova documentale di superamento dei corsi.

A seconda del ruolo rivestito (operativo, gestionale, di coordinamento, ecc.) l'operatore dovrà essere formato con metodologie didattiche differenti e contenuti specifici riferiti alle proprie mansioni.

L'addestramento dovrà essere completato attraverso **affiancamento** ad operatori esperti (per un periodo minimo di una settimana salvo il limite massimo di 15 giorni lavorativi), con particolare attenzione a specifiche metodologie di lavoro, procedure e protocolli di intervento, tipologie di prodotti e attrezzature utilizzati nei vari contesti Aziendali.

I programmi di formazione e addestramento sulla base di quanto previsto in capitolato dovranno essere dettagliatamente descritti nell'offerta – Piano della Qualità del servizio con l'indicazione del programma del corso, calendario dei corsi, il luogo e gli orari indicativi dove si terranno le lezioni, docenti (con sintetico profilo curriculare), ore di formazione previste per ogni operatore, modalità di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti, previsione del test di verifica (da concordarsi nei contenuti con l'Azienda), punteggi conseguiti e sintetica valutazione complessiva di ogni addetto da parte dell'Aggiudicatario. Tali programmi saranno condivisi con l'Azienda che dovrà validarli e, in fase di esecuzione, potrà richiederne modifiche o integrazioni.

L'Azienda si riserva la possibilità di concordare con l'Aggiudicatario i test di verifica e valutazione da sottoporsi agli operatori al termine della formazione, compresi i livelli minimi di idoneità rispetto ai diversi ambiti richiesti. La programmazione formativa prevista va mantenuta aggiornata anche in caso di nuove assunzioni, trasferimento e/o cambiamento di mansioni degli operatori, utilizzo di nuove attrezzature (compreso strumenti informatici), applicazione di nuove procedure/protocolli e/o loro modifica, introduzione di nuovi prodotti e materiali, variazioni nella valutazione dei rischi per la sicurezza ecc..

L'Azienda potrà altresì pretendere formazione aggiuntiva o una ripetizione dei corsi laddove riscontri da parte del personale dell'Aggiudicatario un livello di performance inferiore allo standard atteso.

L'Azienda potrà fare in qualunque momento opportune verifiche in ordine alle attività di aggiornamento nonché partecipare all'attività formativa anche con il ruolo di docenza.

L'Aggiudicatario si impegna a partecipare su richiesta della stazione appaltante ad incontri, corsi di formazione specifici (es. attività di pulizia delle camere bianche, sale operatorie, terapie intensive, aree di preparazione/somministrazione antiblastici, siti di Risonanza Magnetica

Nucleare, Malattie Infettive, Medicine Nucleare, ecc.) finalizzati ad integrare momenti di formazione ed addestramento del personale nonché alla verifica dell'andamento delle attività.

Per tutti i lavoratori stranieri impiegati nel presente appalto l'Aggiudicatario, prima di qualsiasi altra attività formativa e prima di inserirli in servizio, dovrà prevedere appositi corsi di **lingua italiana** (comprensione ed utilizzo); anche per tale argomento prioritario si chiede, al termine del corso, il rilascio di apposito **attestato di idoneità** da consegnare all'Azienda.

L'Aggiudicatario, in base alle competenze di ciascun operatore, dovrà comunque procedere alla formazione nel rispetto di quanto previsto dalle Leggi Italiane e dalle Normative Comunitarie e far sì che tutto il personale impiegato dall'Aggiudicatario, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato, sia adeguatamente formato sui **seguenti argomenti**:

- prevenzione dei rischi derivanti da ambiente ospedaliero e adeguata conoscenza della struttura del Policlinico (Padiglioni, Reparti, UU.OO., Ambulatori, ecc.) e dei percorsi interni in relazione ai diversi tipi di servizio da svolgere;
- rischi connessi alle diverse aree assistenziali; modalità di accesso;
- comportamenti da adottare per ridurre l'impatto ambientale delle attività e lo spreco di risorse;
- rischi per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro, con particolare riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e sulle procedure per la prevenzione e protezione dei rischi nell'ambiente di lavoro in relazione dell'attività prestata in zone a rischio radiologico, biologico ecc.; la conoscenza delle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi ed ai comportamenti da adottare per ridurre l'impatto ambientale delle attività e lo spreco di risorse (es. uso razionale di energia e acqua, raccolta differenziata ecc.);
- corretto utilizzo dei DPI - dispositivi individuali di protezione;
- rischio di incendio elevato (secondo il D.M. 10 marzo 1998) per almeno il 20% del personale normalmente presente.
- piano di emergenza ed evacuazione del Policlinico S. Orsola Malpighi.
- concetti di igiene personale, lavaggio mani, modalità di utilizzo dei guanti;
- contenuti del presente Disciplinare Tecnico e degli allegati nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa;
- nozioni di Pronto Soccorso;

In particolare, si specificano i seguenti argomenti che gli operatori, in relazione allo specifico ambito di attività, devono tassativamente conoscere oltre i suddetti argomenti di carattere generale e trasversale, nonché modalità specifiche di formazione.

Per il servizio c.d. lavanolo:

- individuazione dei percorsi pulito/sporco.

Il Personale addetto al servizio di pulizia, sanificazione, disinfezione e attività collegate dovrà obbligatoriamente essere formato, con le metodologie sopra descritte, conformemente a quanto disposto dal punto *4.4.1 Formazione del personale addetto al servizio di sanificazione per le*

strutture sanitarie – Allegato al documento *Criteri ambientali minimi per l'affidamento dei servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti* (Gazz. Uff. Serie Generale n. 262 del 9-11-2016) ed inoltre sui seguenti concetti specifici:

- concetti di pulizia, sanificazione e sanitizzazione;
- concetto di pulizia e disinfezione nelle aree a basso, medio, alto ed altissimo rischio;
- differenti modalità di pulizia e disinfezione, sequenza corretta delle modalità operative, nelle aree a basso, medio ed alto rischio;
- aspetti comunicativi e relazionali all'interno delle UU.OO. dell'Azienda (relazione con personale sanitario / utente).

Il primo corso di formazione deve essere di almeno ore 20 per quanto concerne la parte teorica e di ore 30 per quanto riguarda la fase di addestramento pratico. L'Aggiudicatario deve inoltre effettuare annualmente a proprio carico corsi di aggiornamento obbligatori per tutto il proprio personale di almeno 15 ore. Tutti i corsi sopracitati dovranno essere tenuti da docenti esperti in materia. L'Azienda, inoltre, intende presentare agli operatori dell'Impresa le singole U.O./Servizi a cui verranno assegnati e spiegarne le peculiarità; ciò richiederà anche una visita alla U.O./Servizio stesso. Si precisa per alcune UU.OO/Servizi saranno coinvolti direttamente i Coordinatori di tali aree. Per quanto sopraesposto l'Impresa deve rendere disponibili i propri operatori sia per visite guidate che in aula per le eventuali spiegazioni.

Per quanto riguarda la formazione del personale addetto al servizio rifacimento unità del paziente, l'Aggiudicatario effettuerà a proprio carico, corsi di informazione-formazione e successivamente di aggiornamento obbligatori per tutto gli operatori adibiti all'attività specifica, per un numero minimo di due ore, sulle modalità di esecuzione del rifacimento dell'unità del paziente (presentazione teorica e addestramento pratico).

Il Personale addetto al servizio trasporto e movimentazione rifiuti dovrà essere formato sui seguenti argomenti:

- l'igiene in ambiente sanitario in rapporto alla gestione dei rifiuti;
- le metodologie di lavoro in riferimento a raccolta e corretto stivaggio dei rifiuti sanitari;
- raccolta e corretto stivaggio dei rifiuti destinati a recupero;
- le metodologie di lavoro: le schede operative; la gestione operativa immediata delle emergenze e dei casi imprevisti; i protocolli d'azione di bonifica straordinaria; i lay-out distribuzione dei contenitori monouso alle U.O./Servizi/Ambulatori, ecc.

Per le zone “R.I.A”, la formazione dovrà essere di almeno 6 ore, su almeno i seguenti argomenti:

- le radiazioni ionizzanti;
- principi e metodi della radio-protezione.

Formazione del personale addetto al servizio rifiuti

Per tutti gli operatori qualificati addetti alla raccolta dei rifiuti deve essere previsto un corso di aggiornamento annuale da tenersi con la supervisione del Responsabile Aziendale dei rifiuti di almeno 20 ore.

Il Personale addetto al servizio accompagnamento e trasporto utenti dovrà aver effettuato i seguenti corsi ed essere formato sui seguenti argomenti:

- corso BLSD tipo B;
- corso sulla mobilitazione manuale dei pazienti e sulla loro immobilizzazione relativamente ai presidi di movimentazione;
- corso sull'utilizzo della tecnologia di comunicazione;
- uso dei mezzi di comunicazione;
- corso sulla sicurezza e autoprotezione con elementi di movimentazione dei carichi;
- nozioni sulle patologie da trasporto;
- nozioni sull'organizzazione della struttura ospedaliera ed elementi base di igiene ospedaliera;
- nozioni di logistica ospedaliera e in particolare sui percorsi orizzontali, verticali e tra padiglioni da seguire;
- semplici tecniche assistenziali ed elementi di monitoraggio (bombole di ossigeno, mascherine, ecc);
- utilizzo dei veicoli elettrici;
- nozioni relative al trasporto in urgenza ed emergenza;
- nozioni relative al trasporto con patologie trasmissibili per via aerea e/o da contatto;
- nozioni relative all'utilizzo degli apparati di allarme antincendio, del piano di emergenza e delle procedure di sicurezza, anche in caso di blocco ascensori (manovra a mano).

Il Personale addetto al servizio di logistica e movimentazione di "cose" interno dovrà essere formato sui seguenti argomenti:

- metodologia del lavoro (percorsi, punti di prelievo, punti di consegna, modalità di trasporto, utilizzo di attrezzature manuali, di trasporto ed informatiche);
- nozioni riguardanti la movimentazione specifica di farmaci e antiblastici con riferimento alle normative vigenti condivise con la Farmacia Clinica;
- nozioni sulla responsabilità che implica il trasporto del materiale biologico, compresi gli emocomponenti, e sulle relative modalità di trasporto;
- informazioni sui percorsi sanitari e amministrativi da attuarsi in caso di contatto accidentale con materiale biologico.

16. OSSERVANZA DI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO, ASSICURAZIONI E PREVIDENZE SOCIALI – CLAUSOLA SOCIALE

Nell'esecuzione del presente appalto, Aggiudicatario ed eventuali subappaltatori devono osservare le norme e le prescrizioni vigenti contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro, nazionali e

territoriale coerenti con l'oggetto dell'appalto e con la natura delle prestazioni richieste, a garanzia della corretta esecuzione delle stesse, nonché leggi e regolamenti sulla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, sulle assicurazioni, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori.

Sarà pertanto obbligo dell'Aggiudicatario corrispondere agli addetti ai lavori le retribuzioni ed i compensi non inferiori ai minimi stabiliti dai Contratti di Lavoro ed osservare nei riguardi degli stessi tutte le previdenze assicurative, assistenziali e sociali previste dalla legge.

Per ciò che concerne il DURC, Documento Unico di Regolarità contributiva ed eventuali irregolarità si rinvia a quanto disposto dall'Art. 30 del D.Lgs. 50/2016.

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di lavoro, l'Aggiudicatario si impegna a garantire al lavoratore tutte le condizioni a tutela applicabili al rapporto di lavoro.

Al fine di garantire il pieno rispetto della tutela retributiva, è fatto obbligo all'Aggiudicatario di trasmettere su richiesta dell'Azienda, una relazione del proprio collegio sindacale, nonché documentazione di eventuali subappaltatori, che attestino l'avvenuto assolvimento, con riferimento all'anno in corso, degli obblighi retributivi nei confronti del proprio personale dipendente. In caso di RTI la mandataria dovrà farsi carico di trasmettere, unitamente alla propria, la relazione delle altre imprese mandanti. La mancata trasmissione della suddetta relazione potrà comportare la sospensione, da parte della Stazione Appaltante, dei pagamenti inerenti le prestazioni rese.

CLAUSOLA SOCIALE ED OBBLIGO DI IMPIEGO DI PERSONE SVANTAGGIATE (Art. 4, comma 1 L. 8.11.1991, N. 381)

In conformità a quanto disposto dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, dal Diritto Comunitario (Considerando 33 e art. 26 Direttiva 2004/18/CE) e delle più recenti prassi interpretative espresse dall'ANAC, nonché in base alla costante giurisprudenza in materia (cfr parere ANAC 13/3/2013 n. AG19/13, 20/13 e 25/13, Delibera ANAC 2016, nonché Consiglio di Stato, sez. IV, sent. 2/12/2013, n. 5725, Consiglio di Stato, sez. III, sent. 9/12/2015, n. 5598, T.A.R. Toscana, Sez. III sent. N. 231 del 13/02/2017) mediante il presente appalto si intendono perseguire finalità sociali di salvaguardia dei livelli occupazionali, attraverso la promozione della stabilità occupazionale del personale impiegato, e delle condizioni contrattuali, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei Contratti Collettivi di settore relativi alle materie oggetto del presente appalto, in particolar modo in relazione a soggetti svantaggiati di cui all'art. 4 L. 381/91.

In caso di cambio di gestione a seguito dell'aggiudicazione del presente appalto, il nuovo Aggiudicatario si impegna ad assorbire in via prioritaria, per il periodo di durata del contratto, il personale impiegato nel servizio, alle dipendenze dell'operatore economico uscente, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano compatibili con la sua organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto. Si rimanda all'allegato (All. 9) per la consistenza degli organici coinvolti.

E' fatto inoltre obbligo all'Aggiudicatario, ai sensi dell'art. 5, comma 4 della L. 381/91, di eseguire i servizi oggetto dell'appalto (servizi di pulizie, trasporto rifiuti e biancheria, trasporti interni) con impiego di **persone svantaggiate** di cui all'art. 4, comma 1 della medesima legge, mediante l'adozione di specifici programmi di inserimento lavorativo che comportino l'inserimento di tali lavoratori in aree idonee a basso impatto sanitario e di utenza, da concordarsi con l'Azienda. L'Azienda verificherà l'assolvimento da parte dell'Aggiudicatario dei suddetti obblighi.

17. SCIOPERI E ASSEMBLEE SINDACALI

I servizi integrati di cui al presente Capitolato, sono considerati a tutti gli effetti servizi di pubblico interesse rivolti alla persona, quale utente interno ed esterno e per nessuna ragione possono essere sospesi o abbandonati. Nel caso di scioperi o di assemblee o vertenze sindacali interne e/o esterne all'Aggiudicatario, si rimanda a quanto previsto, per i servizi pubblici essenziali, dalla Legge 146/90 che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro e dai contratti decentrati a livello Aziendale per quanto concerne i contingenti di personale.

In caso di scioperi generali di categoria, l'operatore economico aggiudicatario dovrà inoltre comunicare alla Stazione Appaltante, nei tempi previsti dalla normative di riferimento, il giorno della sciopero e le modalità di svolgimento del servizio. A tal fine l'Aggiudicatario, in accordo con la Stazione Appaltante, dovrà elaborare una pianificazione delle prestazioni da effettuarsi in caso di sciopero, compresa la definizione dei contingenti minimi.

Non saranno inoltre consentite modifiche di orario o di giorno di prestazione se non concordate e autorizzate dalla stazione appaltante.

L'Aggiudicatario dovrà garantire, anche in tali periodi, la reperibilità di Responsabile di Commessa e Referenti e si impegna infine a comunicare all'Azienda le ore, per ciascun servizio, non prestate desunte dai cartellini marcatempo del proprio personale. L'Azienda tratterrà dal canone mensile un importo pari al numero alle ore non prestate moltiplicato per i singoli costi orari indicati in sede di offerta.

18. SICUREZZA

L'Aggiudicatario è tenuto ad osservare tutte le norme che regolano la previdenza e l'assistenza sociale e al rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori. Deve adempiere a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008, in particolare a quello della integrale compilazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) inerenti all'attività da svolgere.

L'Aggiudicatario è ritenuto interamente responsabile dell'applicazione delle misure di sicurezza previste dal DUVRI allegato (All. 10), redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008. Detto DUVRI analizza la presenza o meno di rischi in relazione all'oggetto dell'appalto, le eventuali misure individuate per l'eliminazione e/o la riduzione dei rischi da interferenze attese, e la conseguente stima dei costi relativi ai fini della cooperazione e coordinamento tra i contraenti.

Detto documento deve essere compilato da tutti gli offerenti in ogni sua parte, sottoscritto dal datore di lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/2008) ed infine consegnato come parte essenziale della documentazione di gara.

In caso di RTI, consorzio o imprese unite in rete il DUVRI deve essere sottoscritto per condivisione integrale da parte di tutti i soggetti facenti parte al raggruppamento, al consorzio o alla rete.

L'Aggiudicatario ha la possibilità, se del caso, di proporre modifiche a quanto contenuto nel documento di cui sopra, sia in termini di analisi sia di soluzioni evidenziandone chiaramente contenuti e motivazioni. A seguito dell'aggiudicazione, nel caso in cui il concorrente in sede di offerta non abbia presentato proposte integrative per meglio garantire la sicurezza del lavoro o non offra servizi aggiuntivi per i quali sia necessario valutare ulteriori interferenze, il documento diviene allegato parte integrante del contratto e dei connessi obblighi. Ogni variazione o modifica delle modalità operative, da entrambe le parti, in fase di esecuzione dell'appalto devono essere tempestivamente comunicate. A tal fine, la stazione appaltante si riserva di contattare il datore di lavoro dell'Appaltatore e/o il relativo Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L'operatore Aggiudicatario è ritenuto interamente responsabile dell'applicazione delle misure di sicurezza previste dal documento di valutazione dei suddetti rischi specifici e provvede inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità, a:

1. formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento della fornitura oggetto della presente gara, ed alle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi;
2. controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché, se del caso, le disposizioni/aggiornamenti che l'Azienda USL committente definisce in materia;
3. disporre e controllare che i propri dipendenti siano dotati ed usino i dispositivi di protezione individuali e collettivi previsti ed adottati dall'offerente stesso per i rischi connessi agli interventi da effettuare;
4. curare che tutte le attrezzature di lavoro ed i mezzi d'opera siano a norma ed in regola con le prescrizioni vigenti;
5. informare immediatamente il committente in caso di infortunio/incidente occorso presso i propri ambienti e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge;
6. applicare nei confronti di eventuali subappaltatori o subaffidatari le procedure previste dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, con specifico riguardo alla formazione e trasferimento dell'informazione fornite dalla committenza. In tal caso, deve essere data tempestiva e formale comunicazione al committente, e all'atto dell'autorizzazione al subappalto o dell'affidamento del subcontratto il DUVRI dovrà essere sottoscritto per condivisione integrale anche da parte dei soggetti terzi che svolgano, per conto dell'operatore economico principale, servizi o forniture.

In fase di esecuzione dell'appalto, la Stazione Appaltante ha facoltà di controllare, a mezzo del proprio personale, la puntuale osservanza delle misure di prevenzione e protezione definite. In

caso di non osservanza delle regole stabilite, la Stazione Appaltante è tenuta ed imporre all'Appaltatore la temporanea sospensione dell'attività in corso e l'immediato adempimento.

Ai fini di quanto stabilito dall'art. 26, c. 5, D.Lgs. n. 81/2008, si precisa che i costi delle misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni, in rapporto all'affidamento delle attività previste dal presente documento e come meglio dettagliato nell'allegato DUVRI è pari a € 0,00 (zero).

Ai fini della realizzazione della cooperazione e del coordinamento, il Direttore dell'Esecuzione - prima dell'avvio del contratto ed in tempo utile per la pianificazione delle attività in oggetto – può programmare un incontro tra le parti finalizzato alla pianificazione degli interventi di prevenzione e protezione dai rischi da interferenza lavorativa; in fase di esecuzione dello stesso può promuovere incontri informativi e formativi per assicurare nel tempo l'efficacia e l'efficienza delle azioni di coordinamento.

19. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI SEGRETEZZA E ADEMPIMENTI EX DLgs. 196/2003 “CODICE PRIVACY”

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgari e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte dell'Azienda a qualsiasi titolo, per finalità e scopi diversi da quelli previsti dal presente Capitolato, nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m. in tema di protezione dei dati personali.

A detto scopo, l'operatore economico aggiudicatario dovrà farsi carico di assicurare che di tutti gli operatori impiegati nell'esecuzione dell'appalto adottino comportamenti improntati al pieno rispetto del D. Lgs. n.196/2003.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003 il Concessionario, con la sottoscrizione del contratto, sarà nominato Responsabile esterno del trattamento dei dati personali per tutto quanto si renda necessario alla corretta esecuzione delle attività oggetto della Concessione, impegnandosi a tal fine ad attenersi alle disposizioni Aziendali che verranno indicate nella nomina e in generale alla normativa in materia di protezione dei dati.

20. COMPITI DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO - RUP, DIRETTORE DELL'ESECUZIONE -DEC

La fase esecutiva del presente appalto sarà caratterizzata da costanti verifiche da parte dei soggetti deputati in ordine al puntuale adempimento del contratto e finalizzate altresì a valutare la possibilità e/o l'opportunità di apportare variazioni e/o innovazioni nell'organizzazione complessiva del servizio stesso.

Come previsto al precedente articolo intervengono il RUP - Responsabile Unico del Procedimento, il DEC - Direttore dell'esecuzione ed i collaboratori con ruoli tecnici di supporto al DEC dei diversi servizi compresi nell'appalto.

Il RUP - Responsabile unico del procedimento - ai sensi degli artt. 31 e 101 DLgs. 50/2016, nonché delle Linee Guida Anac, avrà il compito di dirigere l'esecuzione del contratto e controllare i livelli di qualità delle prestazioni.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, collaborerà con il RUP e coordinerà tutti i ruoli coinvolti nell'esecuzione del contratto. Insieme al RUP rappresentera l'interfaccia decisionale con l'operatore economico aggiudicatario per conto dell'Azienda, applicherà le penalità, comunicherà al RUP eventuali non conformità gravi nell'espletamento del servizio per gli interventi giuridico-amministrativi relativi al contratto.

Il Direttore dell'esecuzione coordinerà inoltre gli interventi necessari al controllo in merito all'esatta esecuzione dell'appalto, avvalendosi di collaboratori esperti, sulla base di un'organizzazione da definire all'avvio dell'appalto e che comunque potrà subire variazioni in corso di contratto.

Competono al Direttore dell'esecuzione compiti di supervisione e controllo, che verranno svolti anche attraverso verifiche di processo o di risultato, programmate o a campione al fine di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese.

CONTROLLI E VERIFICHE (rif. linee Guida ANAC 29/06/2016)

Le attività di controllo del Direttore dell'Esecuzione, anche tramite i collaboratori individuati, sono indirizzate a valutare i seguenti profili:

- la qualità del servizio/fornitura (aderenza/conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel contratto e/o nel capitolato e eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell'offerta);
- l'adeguatezza delle prestazioni o il raggiungimento degli obiettivi;
- il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna;
- l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;
- la soddisfazione del cliente/utente finale;
- il rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro;
- il rispetto da parte dell'impresa esecutrice degli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro di cui all'art. 30, comma 3, del Codice.

Potranno essere effettuate Verifiche a campione, Verifiche a seguito di segnalazioni e/o Verifiche di Conformità contrattuale. Modalità e criteri per l'effettuazione di tali verifiche saranno definite e condivise entro i primi 6 mesi di avviamento dell'appalto e verranno inserite nel Piano della Qualità / Progetto esecutivo e rivisti in base ad eventuali aggiornamenti di quest'ultimo intervenuti, di concerto tra le parti, in corso di appalto.

Controlli e verifiche a campione, potranno essere effettuati dall'Azienda con qualsiasi mezzo ritenuto opportuno, in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

Oltre ai suddetti, sono previste apposite Verifiche di Conformità contrattuale programmate: una **verifica annuale** in corso di esecuzione, da eseguirsi entro i primi 2 mesi dalla fine di ogni anno per tutta la durata contrattuale, nonché una **verifica finale** alla scadenza del contratto. Le

procedure per le verifiche di conformità contrattuali, annuali e finale, devono essere concluse nel termine massimo di 60 giorni dal loro avvio, salvo si verifichino circostanze che richiedano un prolungamento delle operazioni di verifica, che dovranno essere prontamente comunicate, con la relativa causa, dal Direttore dell'esecuzione al Responsabile Unico del Procedimento, con l'indicazione del provvedimento da assumere per la ripresa ed il completamento delle operazioni di verifica di conformità.

Controlli e verifiche a campione / verifiche di conformità, effettuate anche con l'ausilio di idonei sistemi informativi e strumenti tecnologici (es. *check list in tempo reale*), saranno basate su indicatori di processo e di risultato atti a verificare l'andamento complessivo dei servizi, elaborati anche con la collaborazione dell'Aggiudicatario sulla base di specifiche esigenze dell'Azienda, in fase di avvio dell'esecuzione dell'appalto, sulla base delle specifiche così come indicate nel successivo paragrafo.

La verifica di conformità annuale, in corso di esecuzione, deve avvenire con la partecipazione congiunta del Direttore dell'esecuzione, del Responsabile di Commessa dell'operatore economico aggiudicatario e dei rispettivi collaboratori individuati. Sarà redatto apposito **verbale**, che riferisce sull'andamento dell'esecuzione contrattuale e sui rispetto dei minimi contrattuali; contiene tutte le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari.

La verifica di conformità finale deve essere avviata entro il termine massimo di 30 giorni prima della data di scadenza del contratto e deve essere conclusa entro il predetto termine di 60 giorni dall'avvio.

Il Direttore dell'Esecuzione fissa la data di inizio del controllo definitivo e ne informa il RUP, dandone tempestivo avviso all'Aggiudicatario, affinché quest'ultimo possa intervenire.

Della verifica di conformità finale è redatto **verbale**, sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti; tale verbale, oltre ad una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto, deve dare atto delle date della verifica di conformità, della generalità dei presenti, dei rilievi fatti dal soggetto incaricato della verifica, delle singole operazioni e verifiche compiute (indicatori applicati), del numero dei rilievi effettuati e i risultati ottenuti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'operatore economico aggiudicatario, che deve mettere a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguirle.

Qualora a seguito di controlli e verifiche, sulla base dell'applicazione degli indicatori KPI, emergano non conformità di processo e/o di risultato, il RUP, tramite il Direttore dell'Esecuzione e il supporto dei collaboratori esperti, concorda con il Responsabile di Commessa dell'aggiudicatario l'applicazione di idonee azioni correttive (anch'esse sottoposte a tracciabilità digitale).

L'Azienda si riserva la facoltà di applicare le penali, così come stabilito di seguito.

Sono da considerarsi altresì indicatori di non conformità Segnalazioni contenenti problematiche riscontrate sia da utenti interni che da utenti esterni.

Anche l'Aggiudicatario, nell'ambito del proprio potere di autocontrollo ed autogestione è tenuto ad effettuare opportuni controlli al fine di verificare il costante rispetto dei livelli qualitativi richiesti dall'Azienda, contenuti nel contratto e nei documenti di gara fornendone i risultati alla Stazione Appaltante secondo le modalità richieste (rif. al sistema informativo di governo dell'appalto).

21. CONTROLLI E VERIFICHE - GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Di seguito sono indicate alcune specifiche per le modalità di controllo.

SISTEMA DI AUTOCONTROLLO

L'aggiudicatario, nell'ambito del proprio potere di autocontrollo ed autogestione, è tenuto ad effettuare opportuni controlli al fine di verificare il costante rispetto dei livelli qualitativi richiesti dall'Azienda (processo e risultato), delle prescrizioni di sicurezza, secondo quanto contenuto nei documenti di gara e nel contratto, fornendone i risultati alla Stazione Appaltante.

I risultati, anche da controlli strumentali, devono essere registrati sul sistema informativo con le modalità già precedentemente citate ed in base ad accordi con l'Azienda.

SISTEMA DI CONTROLLO CONGIUNTO

Fermo restando quanta sopra indicato, al fine di realizzare un approccio che permetta di stimolare lo sviluppo di un sistema di controllo integrato Azienda - Appaltatore, in un'ottica di efficienza, razionalizzazione dei controlli ed efficacia, intesa come la capacità di soddisfare le attese dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi, dovrà essere prevista nel progetto dell'Aggiudicatario una proposta di un articolato sistema di controllo congiunto e/o in contraddittorio con l'Azienda.

I controlli dovranno riferirsi a standard quantitativi e qualitativi che permettano di rilevare eventuali non conformità.

A partire dagli indicatori sotto indicati il sistema sarà tarato nel periodo di avviamento e successivamente verificato / implementato periodicamente per tenere conto dell'andamento del servizio e del processo di miglioramento dell'appalto.

Di seguito sono sintetizzati i principali **indicatori standard** applicabili a tutti i servizi oggetto di appalto. A partire da questi e anche sulla base delle proposte dell'Aggiudicatario saranno convenuti gli indicatori ufficiali da presidiare a livello del sistema informativo di governo .

Verifica dell'esecuzione delle attività ordinarie:

- rispetto della frequenza e della programmazione;
- completezza delle prestazioni descritte;
- rispetto delle procedure e modalità di lavoro riportate nel presente capitolato e relativi allegati, o delle ulteriori procedure/indicazioni/istruzioni operative che verranno emanate dalla stazione appaltante nel corso dell'esecuzione del contratto
- rispetto delle procedure di sicurezza;

Verifica dell'esecuzione delle attività straordinarie / urgenti:

- rispetto dei tempi indicati nel capitolato tecnico e nell'offerta aggiudicata;
- completezza delle prestazioni richieste;
- i rispetto delle procedure e modalità di lavoro riportate nel presente capitolato e relativi allegati, o di ulteriori procedure/indicazioni/istruzioni operative che verranno emanate dalla stazione appaltante nel corso dell'esecuzione del contratto.
- rispetto delle procedure sicurezza;

Verifica del processo:

- rispetto delle procedure tecniche previste nel presente capitolato e relativi allegati, nonché di quelle proposte dal concorrente (es. pulizia e sanificazione, lavanoleggio, movimentazione cose, persone ecc.);
- rispetto delle procedure di sicurezza;
- appropriatezza della gestione (corretta sanificazione, manutenzione, conservazione, ecc.) dei macchinari e delle attrezzature utilizzate dall'operatore economico aggiudicatario per l'effettuazione dei servizi richiesti;
- appropriatezza di utilizzo dei prodotti/attrezzature (inclusi gli ausili/attrezzature ed i dispositivi messi a disposizione dell'Appaltatore da parte della Stazione Appaltante, ad esempio per il servizio di movimentazione utenti) necessari all'effettuazione dei servizi richiesti;
- verifica dell'intero ciclo lavorativo presso i locali o gli stabilimenti produttivi dell'appaltatore ove potranno altresì essere prelevati campioni dei prodotti in uso ed effettuare prove e analisi per la verifica delle caratteristiche tecniche e merceologiche dei prodotti consegnati;
- competenza, formazione, comportamenti del personale;
- corretto utilizzo dei DPI;
- corretto utilizzo e adeguatezza dei locali di competenza;

Verifica di risultato specifiche per tipologia di servizio:

- Presenza/assenza, al termine degli interventi, di sporco, macchie, polveri e residui di lavaggio su tutte le superfici interessate dal servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale;
- Presenza/assenza di macchie, corpi estranei, polveri, stiratura non adeguata, residui di lavaggio, tagli, fori nel kit di confezionamento della teleria e altre non conformità su tutti i tessuti, accessori e altri prodotti;
- Parametri strumentali determinati da specifica strumentazione o sistemi di misura specifici;
- Effettuazione completa/ parziale/ mancata delle attività di movimentazione "cose";
- Effettuazione completa/ parziale/ mancata delle attività di accompagnamento e trasporto utenti;
- Effettuazione completa/ parziale/ mancata delle attività inerenti le prestazioni accessorie, ausiliarie ed alberghiere.

I controlli possono essere effettuati con le modalità del Monitoraggio attivo.

L'obiettivo è quello di esprimere una valutazione sulle prestazioni erogate e/o su quanto previsto dal presente capitolato. Tali tipi di controlli sono, di norma, strutturati e formalizzati su appositi moduli definiti in accordo tra le parti. I controlli sono effettuati a più livelli organizzativi e gli esiti possono essere positivi o negativi.

SISTEMA DI CONTROLLO PASSIVO

È espressione del recepimento di una segnalazione di mancato rispetto delle prestazioni previste (non conformità) contenente problematiche riscontrate sia da utenti interni che da utenti esterni.

Le segnalazioni devono essere prese in carico immediatamente dall'Appaltatore, che conseguentemente dovrà porre in essere l'azione correttiva al fine di eliminare l'eventuale disservizio nel più breve tempo possibile. Le tempistiche specifiche per il recupero dei disservizi, in particolare quando riferite ad aree sanitarie e/o interventi urgenti, saranno convenute tra le parti. La completa gestione della segnalazione dovrà essere tracciata dal sistema informativo di governo dell'appalto.

L'Azienda si riserva comunque di ridefinire con l'Aggiudicatario il sistema di controllo nel corso dell'esecuzione dell'appalto, per renderlo maggiormente efficace nonché per sopravvenute esigenze legate all'attività istituzionale o per motivi di interesse pubblico.

22. INADEMPIENZE E PENALITÀ

A seguito dei controlli e delle verifiche eseguiti l'Azienda si riserva di dar luogo al procedimento di applicazione delle penali.

Eventuali non conformità pervenute (utente interno-esterno) o risultati negativi delle verifiche e dei controlli saranno contestati dal Direttore dell'Esecuzione e/o dai suoi collaboratori esperti individuati, tramite nota scritta, inviata via PEC, via mail o via sistema informatizzato all'Aggiudicatario.

Al ricevimento di tale contestazione l'Aggiudicatario, dovrà rispondere immediatamente e avrà al massimo 10 giorni lavorativi, per presentare al Direttore dell'Esecuzione e/o ai suoi collaboratori esperti individuati, le proprie controdeduzioni formali.

Previa approfondita valutazione delle controdeduzioni formali, con verifica delle circostanze e motivazioni addotte dall'Aggiudicatario, nel caso in cui tali motivazioni non siano ritenute soddisfacenti e/o non vi sia comprovata ed esimente giustificazione ovvero ancora, nel caso in cui l'Aggiudicatario non provveda ad alcun tipo di risposta, si provvederà all'applicazione della penale prevista.

Delle penali applicate sarà data comunicazione all'Aggiudicatario a mezzo PEC. L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico attraverso l'emissione di una nota di addebito ai sensi dell'art. 15 del D.P.R. n. 633/72.

Salvo specifiche penali il cui importo è riportato nelle tabelle che seguono (elencazione da intendersi indicativa e non esaustiva), per eventuali altri casi di contestazione e disservizi non espressamente previsti, potrà essere applicata una penale commisurata alla gravità delle infrazioni contestate, nella misura giornaliera/per evento variabile compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare mensile netto del servizio relativo, con riferimento al mese in cui si è verificata la fattispecie da cui si genera l'applicazione della penale.

E' fatto comunque salvo il diritto dell'Azienda al risarcimento di eventuali maggiori danni e la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi espressamente previsti dal presente Capitolato o dalla vigente normative applicabile al presente appalto.

Qualora l'importo complessivo delle penali applicate all'Aggiudicatario superi il 10% dell'importo contrattuale previsto e qualora i ritardi e i disservizi nell'adempimento delle attività oggetto dell'appalto siano tali da comportare penali di importo complessivo superiore alla predetta percentuale trovano applicazione le azioni in materia di risoluzione del contratto.

Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente, e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Spese e penalità potranno essere recuperate mediante trattenuta sugli importi dovuti e/o sul deposito cauzionale.

Di seguito si elencano in maniera indicativa sia le non conformità che daranno luogo a penali sia gli importi delle stesse.

A) NON CONFORMITÀ E PENALI DI CARATTERE GENERALE

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Servizio non eseguito nel rispetto di capitolato, procedure e qualsiasi altro documento che ne regoli l'esecuzione	€ 250,00 / NC
Ritardi nell'esecuzione dei servizi rispetto ai termini indicati in contratto, a qualunque titolo, in assenza di giustificato motivo	0,5‰ / giorno importo mensile servizio di riferimento
Mancato rispetto dei livelli di servizio indicati nel capitolato o convenuti con l'Aggiudicatario	0,5‰ importo mensile servizio di riferimento
Incompleta o mancata formazione /addestramento degli operatori	€ 500,00/NC
Comportamenti del personale non conformi alle prescrizioni del Capitolo che arrechino danni e pregiudizi all'Azienda	€ 500,00 / NC
Mancato utilizzo dei dispositivi di protezione individuale o altre omissioni/mancanze legate alla sicurezza dei lavoratori	€ 300,00 / operatore
Mancata o ritardata sostituzione degli operatori non ritenuti idonei dall'Azienda	€ 300,00 / NC
Mancata reperibilità del Responsabile Commessa e/o Referenti in base a quanto disciplinato da Capitolo ed altri documenti contrattuali	0,5‰ importo mensile servizio di riferimento
Utilizzo di prodotti, attrezature, macchine, mezzi o altri materiali diversi o non conformi alla normativa o comunque utilizzati senza	€ 500,00 / NC

preventivo assenso dell'Azienda	
Mancata pulizia / sanificazione / manutenzione di mezzi ed attrezzature utilizzate per l'appalto oppure non effettuati secondo i protocolli convenuti con l'Azienda	€ 500,00 / NC
Mancato rispetto dei percorsi sporco/pulito e/o dei layout	€ 1.000,00 / NC
Ritardata consegna di dati, informazioni o documenti di carattere tecnico - amministrativo - contabile dovuti in base al contratto e/o richiesti dall'Azienda in corso d'appalto	0,3‰ / giorno importo mensile servizio di riferimento
Indisponibilità ingiustificata dei sistemi operativi e gestionali (es. Sistema Informativo, Call Center ,ecc.)	1‰ / giorno importo mensile servizio di riferimento

B) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AL SERVIZIO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE AMBIENTALE E ATTIVITA' CORRELATE

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Mancata/parziale/non corretta effettuazione degli interventi di pulizia ordinaria non sanata nei tempi e modi convenuti	€ 500,00 per locale/ giorno
Mancata/parziale/non corretta effettuazione degli interventi di pulizia periodica	€ 500,00 per locale
Procedura errata (compresi protocolli specifici, rifacimenti letti/locande/unità paziente, anti-icing, ecc.)	€ 1.000,00 / NC
Mancata consegna dei materiali di consumo	0,3‰ / giorno importo mensile servizio

C) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AL SERVIZIO RACCOLTA E CONFERIMENTO RIFIUTI

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Mancato ritiro dei rifiuti dal punto di produzione/raccolta/accumulo	€ 500,00 / NC
Non corretta movimentazione/trasporto interno dei rifiuti	€ 1.000,00 / NC
Mancata consegna dei contenitori/imballaggi	0,3‰ / giorno importo mensile servizio

D) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AL SERVIZIO DI NOLEGGIO, RICONDIZIONAMENTO DIVISE, BIANCHERIA PIANA E CONFEZIONATA, COMPRENSIVO DI MATERASSERIA E GESTIONE DI MONOUSO STERILE E NON STERILE

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Presenza di macchie, strappi, lacerazioni, plissettature, buchi, presenza di oggetti o corpi estranei, odori sgradevoli e perdita complessiva delle caratteristiche degli articoli tessili (ad es. elasticità,	€ 50,00 /articolo

capacità ignifuga, ecc.)	
Problematiche legate alla distribuzione automatica (es: rottura attrezzatura, con interruzione di servizio, ecc.)	0,5‰ / giorno importo mensile servizio
Mancanze riferibili alla vestizione (reintegro della dotazione, fornitura divisa al neoassunto, ecc.)	0,5‰ / giorno importo mensile servizio
Mancato rispetto dei tempi di distribuzione dei materiali (es: tende, materassi, ecc.)	0,3‰ / giorno importo mensile servizio
Consegna di articoli sterili non conformi alle specifiche (es: mancanza di impermeabilità degli articoli sterili, presenza delle etichette prive dei dati identificativi/mancanza etichetta sul kit sterile, mancanza di indicatore o non corretto viraggio dello stesso, presenza dell'imballaggio del kit sterile non corretto, lacerato, mancante della doppia busta, ecc.)	€ 1.000,00 / NC
Mancato monitoraggio e ripristino delle qualità di kit / teli / accessori sterili	0,5‰ / giorno importo mensile servizio
Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna dei kit / teli /accessori sterili in urgenza ed emergenza	1‰ / giorno importo mensile servizio
Mancato ritiro e/o mancata sostituzione di prodotti non conformi	0,3‰ / giorno importo mensile servizio
Mancato rispetto delle quantità di materiali a scorta all'interno dei locali dati in uso dall'Azienda	€ 1.000,00 / NC

E) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO INTERNO DI UTENTI

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Trasporto non effettuato	€ 1.000,00 / NC
Prelievo sbagliato di paziente	€ 2.000,00/ NC
Prelievo documentazione errata	€ 1.000,00/ NC
Errata destinazione del paziente	€ 1.000,00/ NC

F) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AL SERVIZIO E ATTIVITA LOGISTICHE DI MOVIMENTAZIONE INTERNA “COSE”

SERVIZI DI MOVIMENTAZIONE

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Smarrimento di materiale in consegna o consegna di materiale danneggiato alle U.O.	€1.000,00 / NC
Consegna di materiale errato e/o con destinazione diversa da quella prevista	€200,00 /NC
Materiale non mantenuto a temperatura controllata, ove previsto	€1.000,00 / NC
Mancato ritiro presso le U.O. dei carrelli e cassette per il trasporto	€100,00 / NC

SERVIZIO DI MOVIMENTAZIONE MATERIALE BIOLOGICO

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Ritiro/consegna programmata in via ordinaria oltre la fascia oraria concordata	€200,00 / NC
Ritiro/consegna programmata urgente oltre la fascia concordata	€250,00 / NC
Ritiro/consegna in emergenza effettuato oltre i tempi	€500,00 / NC
Mancata consegna dei campioni e richieste ai Laboratori e/o dei referti alle strutture richiedenti	€1.000,00/NC
Consegna di campioni da analizzare alterati a seguito di comprovato trasporto inadeguato	€2.000,00 / NC

G) NON CONFORMITÀ E PENALI RELATIVE AGLI ALTRI SERVIZI

NON CONFORMITA' (NC) RILEVATA	IMPORTO PENALE
Inadeguato lavaggio di carrelli, gastronorm, vassoi e stoviglieria varia	€ 1.000,00 / NC
Scorretta movimentazione dei carrelli	€ 500,00 / NC
Mancata esecuzione delle verifiche periodiche per i filtri	€ 200,00 / NC
Mancata rintracciabilità dei filtri	€ 500,00 / NC

23. CONTRATTO E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA / TECNICA

Ai sensi dell'Art. 32 D.Lgs 50/2016, testo vigente, Il contratto sarà stipulato a seguito dell'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione definitiva, in esito alla verifica del possesso di tutti i requisiti richiesti in sede di gara.

Sono poste a carico dell'aggiudicatario tutte le spese, contrattuali ed accessorie, inerenti il contratto, fra cui - a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo - diritti di qualsiasi natura, onorari, imposta di bollo, imposta di registro in tutti i casi, compreso quello di registrazione volontaria in misura fissa.

Faranno parte integrante del contratto:

- l'offerta / il progetto elaborati dall'Aggiudicatario, corredata da tutti i documenti indicati nel bando di gara;
- il presente Capitolato Speciale ed i relativi allegati;
- la documentazione richiesta all'aggiudicatario;
- il Piano della Qualità e il Verbale di consegna di cui al presente Capitolato redatto di concerto con l'Azienda;
- eventuali altri documenti che l'Azienda ritenga necessari a completamento del contratto.

Prima dell'inizio dell'esecuzione contrattuale, l'operatore economico aggiudicatario deve richiedere e ottenere tutte le prescritte licenze e autorizzazioni per l'espletamento di quanta richiesto dal presente documento.

L'Aggiudicatario dovrà far pervenire, entro e non oltre 20 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, i seguenti documenti:

- nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese, copia del mandato speciale con rappresentanza. Il mandato gratuito e irrevocabile, dovrà risultare da scrittura privata autenticata, mentre la procura conferita a chi legalmente rappresenta l'Aggiudicatario capogruppo dovrà risultare da atto pubblico;

- deposito cauzionale definitivo, con le modalità indicate nel presente Capitolato;
- documentazione (schede tecniche e schede di sicurezza, con eventuale identificazione dell'uso rispetto agli ambienti/superfici e metodo di impiego) relativa ad attrezzature, prodotti chimici e materiali di consumo;

24. CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 D.Lgs. 50/2016, la cauzione definitiva viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

L'Azienda ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto a causa e per fatto dell'Aggiudicatario. L'Azienda ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Aggiudicatario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

L'incameramento della garanzia potrà quindi avvenire con atto unilaterale da parte dell'Azienda senza necessità di dichiarazione giudiziale.

In ogni caso la cauzione definitiva deve essere valida ed operativa per tutta la durata del contratto e fino all'emissione del Certificato di regolare esecuzione; sarà svincolata ai sensi di quanto disposto dal comma 5 dell'Art. 103 D.Lgs. 50/2016.

Nel caso di rinnovo il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rinnovato per lo stesso periodo di tempo.

Nella fidejussione/polizza definitiva dovrà essere altresì espressamente indicata la rinuncia al beneficio della preventiva escusione del debitore principale e l'operatività entro 15 giorni a semplice richiesta dell'Azienda, quale impegno diretto autonomo e irrevocabile, con esclusione di collegamento funzionale tra garanzia prestata e rapporti tra le parti. La garanzia fideiussoria definitiva dovrà essere tempestivamente reintegrata qualora, in corso d'opera, sia stata incamerata, parzialmente o totalmente, dall'Azienda.

25. RESPONSABILITA' / GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE A COPERTURA R/C

L'Azienda è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dell'Aggiudicatario nell'esecuzione del contratto - convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere si intende già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso, salvo nel caso in cui la responsabilità dell'evento dannoso sia imputabile all'Azienda stessa.

L'Aggiudicatario risponderà pienamente per 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 danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda che fin d'ora si intende sollevata ed indenne da ogni pretesa.

Onde garantire l'Azienda di quanto sopra, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla stipulazione di idonea/e Polizza/e Assicurativa/e a copertura di tutti i rischi derivanti dall'espletamento dei servizi per un massimale di €5.000.000,00 per sinistro, copia della/e quale/i dovrà/anno essere consegnata/e all'Azienda prima della sottoscrizione del contratto.

È facoltà dell'Azienda richiedere la copertura assicurativa di ulteriori rischi non compresi nella/e polizza/e.

Nel caso di imprese temporaneamente raggruppate, l'impresa capogruppo, dotata di mandato collettivo speciale, stipulerà i contratti di assicurazione in nome e per conto proprio e delle mandanti; le stesse garanzie assicurative dovranno coprire senza riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti e loro eventuali subappaltatori.

In ogni caso dall'Aggiudicatario, non appena a conoscenza del sinistro, è tenuto a segnalarlo all'Azienda.

Le condizioni di tutte le polizze prodotte dovranno essere di gradimento dell'Azienda, che si riserva di non accettarle, a suo insindacabile giudizio.

In tutte le polizze assicurative dovranno intendersi assicurati/beneficiari garantiti:

- l'Aggiudicatario, i subappaltatori, ogni altro partecipante all'appalto e tutto il loro personale;
- l'Azienda e tutto il suo personale (a qualunque titolo istituzionale impiegato);
- qualsiasi terzo (visitatori, pazienti ecc.)

E' inteso che tutte le garanzie saranno stipulate ai sensi dell'Art. 1891 C.C..

Le coperture dovranno essere operanti anche per i sinistri causati da colpa grave degli assicurati/beneficiari, nonché per i sinistri causati da dolo o da colpa grave delle persone di cui essi debbano rispondere.

Sarà inoltre stabilito che il ricorrere di circostanze quali quelle previste dall'Art 1900 C.C. non potrà influire sul risarcimento di danni direttamente liquidabili all'Azienda, fermo il diritto dell'Assicuratore di regresso verso l'Aggiudicatario.

Le garanzie si intendono prestate per ogni tipologia di danno, diretto ed indiretto e consequenziale, patrimoniale e non. Inoltre si intendono prestate per eventi o sinistri su cose, impianti e strutture oggetto dell'appalto nonché su cose, impianti e strutture limitrofe o adiacenti alle precedenti.

In caso di presenza di particolari rischi ambientali, sismici o di intervento su situazioni preesistenti e/o in stato di attività, dovranno essere specificamente approvate le relative clausole.

Le franchigie previste nelle singole polizze saranno sempre a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario non potrà opporre all'Azienda la non risarcibilità ovvero la riduzione di risarcimento di un danno a causa della ritardata denuncia del sinistro.

L'operatività o meno delle coperture assicurative, così come la loro eventuale inesistenza e/o l'eventuale approvazione espressa della Stazione Appaltante sull'assicuratore prescelto - che invierà copia delle polizze alla stessa Stazione Appaltante - non esonerano lo stesso operatore economico aggiudicatario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti.

La stazione appaltante sarà tenuta indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte delle coperture assicurative stipulate dall'operatore economico aggiudicatario.

26. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Le parti convengono che, oltre a quanto e genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, nonché da quanto previsto nel D.Lgs. 50/2016 e smi, costituiscono motivo di risoluzione del Contratto le seguenti ipotesi:

1. in qualunque momento durante l'esecuzione del contratto avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del codice civile;
2. grave violazione / grave negligenza ed inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente capitolato qualora in un anno di contratto l'Aggiudicatario accumulasse penali per un importo pari o superiore al 10 % del valore del contratto stesso (considerando l'importo a canone);
3. caso di recidiva nell'applicazione delle penali (ovvero dalla terza applicazione della stessa tipologia di penale nel corso del medesimo anno di contratto a prescindere dal valore delle stesse).
4. frode nell'esecuzione dell'appalto in danno alla Stazione Appaltante;
5. inosservanza delle norme di legge in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali o territoriali;
6. gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori dell'operatore economico aggiudicatario;
7. inosservanza del divieto di cedere l'esecuzione di tutta o di parte dei servizi oggetto del contratto;
8. nell'ipotesi di subappalto occulto;
9. abbandono dell'appalto;
10. inosservanza ripetuta delle norme igienico sanitarie nella realizzazione del servizio integrate in tutte le sue componenti non eliminate dall'Aggiudicatario entro 30 giorni dalla diffida dell'Azienda;
11. inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
12. sospensione non giustificata di anche solo uno dei servizi o lavori oggetto dell'appalto per un periodo continuativo superiore a quindici giorni ovvero per un periodo temporale complessivo, anche non continuativo, superiore a trenta giorni all'interno di un periodo pari a 360 giorni;

13. cessione del contratto a terzi senza preventiva autorizzazione;
14. ulteriori e reiterate inadempienze dell'operatore economico aggiudicatario per lo stesso tipo di infrazione nel corso del medesimo anno solare;
15. reiterato mancato impiego del numero di unità lavorative giornaliere dichiarate in sede di offerta;
16. in tutti gli altri casi previsti dal presente capitolato tecnico e dalla lettera invito.

L'Azienda potrà avvalersi della clausola risolutiva espressa mediante comunicazione in forma scritta da inviarsi all'Aggiudicatario entro 30 giorni dal verificarsi della condizione. Il mancato esercizio della facoltà nei predetti termini non costituisce comunque in alcun modo rinuncia al diritto risarcitorio, alla formulazione di ogni domanda o eccezione, ivi compresa quella di risoluzione, da parte dell'Azienda.

Avvenuta la risoluzione, l'Azienda comunicherà all'Aggiudicatario la data in cui dovrà aver luogo la consegna dei Servizi eseguiti; l'Aggiudicatario rimane tenuto a svolgere le prestazioni previste fino a tale termine, assicurando la continuità del servizio e la massima collaborazione nella fase di consegna al nuovo Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario sarà obbligato all'immediata consegna dei Servizi nello stato in cui si trovano. La consegna avverrà con un verbale di constatazione, redatto in contraddittorio, dello stato di avanzamento dei vari Servizi eseguiti e della loro regolare esecuzione.

L'Azienda si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dall'Aggiudicatario il rimborso di ogni eventuale maggiore spesa sostenuta a causa di inadempienze; comunque l'Azienda avrà facoltà di differire il pagamento del saldo dovuto in base al conto finale di liquidazione, sino alla quantificazione del danno che l'Aggiudicatario è tenuto a risarcire, nonché di operare la compensazione tra i due importi. Fino a regolazione di ogni pendenza con l'Aggiudicatario, l'Azienda tratterà in garanzia quanto a qualsiasi titolo risultasse a credito dello stesso.

Rimane salva la generale facoltà di risoluzione in caso di inadempimento, secondo quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile.

Nell'ipotesi di raggruppamento di imprese e nel caso in cui gli inadempimenti che costituiscono causa di risoluzione, a qualsiasi titolo, abbiano riguardo esclusivamente ad una specifica impresa raggruppata mandante ed alla prestazione od alle prestazioni dalla stessa assunte è facoltà dell'Azienda risolvere il rapporto in via parziale limitatamente a tale o a tali prestazioni; in tale ipotesi è facoltà del raggruppamento procedere, previo gradimento dell'Azienda, alla sostituzione dell'impresa mandante con altra qualificata almeno in misura analoga ovvero procedere all'esecuzione delle prestazioni ove rimanga comunque direttamente qualificato.

Oltre a quanto sopra, qualora, successivamente all'attivazione del servizio, a seguito delle verifiche effettuate ai sensi di legge, si rilevassero difformità tra quanto accertato e quanto dichiarato dall'operatore economico aggiudicatario, si procederà a risoluzione senza che

quest'ultima possa pretendere risarcimenti o indennizzi, fatta eccezione per il pagamento delle prestazioni già eseguite.

La cauzione definitiva verrà incamerata a titolo di penale.

27. CESSIONE E SUBAPPALTO

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

È ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'Art. 105 D.Lgs. 50/2016.

Sarà assolutamente vietato all'aggiudicatario cedere o dare in subappalto l'esecuzione di tutto o di parte del servizio senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.

L'inosservanza di tale divieto comporterà l'incameramento della cauzione a titolo di penale e la possibilità per l'Azienda di risolvere il contratto ipso facto, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Nell'ipotesi di subappalto occulto, indipendentemente dalle sanzioni penali previste dalla legislazione vigente, l'Aggiudicatario dovrà rispondere, sia verso l'Azienda, sia eventualmente verso terzi, di qualsiasi infrazione alle norme del Capitolato Speciale compiute dall'Aggiudicatario subappaltatrice.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario intenda subappaltare a terzi alcune attività, egli dovrà comunicarlo già in sede di offerta, indicando i servizi o le parti di servizi che intendono subappaltare o concedere mediante sub-affidamento, ai sensi dell'art. 105 D.Lgs. 50/2016.

L'autorizzazione da parte dell'Azienda all'affidamento di parte delle attività a terzi non comporta alcuna modifica agli obblighi e agli oneri contrattuali dell'Aggiudicatario che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Azienda delle attività affidate a terzi.

28. FALLIMENTO, LIQUIDAZIONE, AMMISSIONE A PROCEDURE CONCORSUALI

In caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Azienda interella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento dei lavori, servizi o forniture. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

In caso di fallimento dell'Aggiudicatario o di ammissione della stessa a procedure concorsuali in genere, il contratto si riterrà quindi rescisso di diritto a far data dall'inizio delle procedure concorsuali, fatto salvo il diritto dell'Azienda di rivalersi sulla cauzione, sui crediti maturati, nonché il diritto al risarcimento dei maggiori danni.

Qualora l'appaltatore sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese si richiama quanto previsto dal D.Lgs. 50/2016, art. 48 comma 17 e seguenti.

29. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nelle fasi successive all'aggiudicazione e durante l'esecuzione dell'appalto è competente in via esclusiva il Giudice Ordinario appartenente al Foro di Bologna.

30. ONERI ED OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Spetta all'aggiudicatario la direzione gestionale dei servizi integrati oggetto del presente Capitolato per l'intero periodo contrattuale, da rendere con modalità che evitino contestazioni da parte della Stazione appaltante e segnalazioni di non gradimento da parte degli utilizzatori del servizio. A tal fine l'aggiudicatario dovrà prevedere nel corso dell'appalto specifiche azioni correttive per eliminate ogni contestazione e/o segnalazione negativa.

L'Aggiudicatario dovrà disporre di organizzazione propria e di attrezzatura autonoma e si impegna ad effettuare il servizio integrato a regola d'arte, diligentemente ed assicura altresì la rigorosa osservanza delle condizioni minime previste dal presente capitolato.

L'Aggiudicatario organizzerà pertanto i mezzi necessari per l'espletamento del servizio, con ogni onere a proprio carico, fornendo ogni qualsivoglia materiale, compresi gli abiti/divise di lavoro del proprio personale, e tutto quanto necessario all'espletamento delle attività, impegnandosi ad eseguire a regola d'arte tutte le operazioni descritte nel presente capitolato, ivi compresi gli allegati, nel Piano della Qualità e nel Progetto-offerta.

L'Aggiudicatario si impegna ad allestire ed attrezzare i locali, nonché ad ottimizzarli e renderli idonei alle esigenza di servizio, a condurli con cura e diligenza, evitandone il deterioramento, l'usura e garantendo la funzionalità e il decoro, provvedendo altresì a propria cura e spese alle opere di ordinaria e straordinaria manutenzione.

Restano inoltre a carico dell'Aggiudicatario tutti gli oneri derivanti dal ritiro degli imballaggi usati e dalla raccolta dei rifiuti di imballaggi secondari e terziari, così come previsto dalla vigente normativa tecnica di settore.

L'Aggiudicatario è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza, in via esemplificativa e non esaustiva od esclusiva della normativa:

- in materia di appalti di servizi;
- in materia di gestione ambientale e sociale;
- in materia di tutela della salute;
- in materia assicurazioni dei lavoratori e prevenzione infortuni;
- in materia di assunzioni obbligatorie;
- in materia di diritto del lavoro e sindacale;
- in materia di anticorruzione e prevenzione della criminalità mafiosa.

L'Aggiudicatario è inoltre tenuto:

- all'adozione, nell'esecuzione di tutti i servizi, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e la incolumità degli operai, delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi,

- nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, in applicazione delle vigenti norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro. Ogni più ampia responsabilità, in caso di infortuni, dovrà intendersi pertanto ricadente sull'Appaltatore, restandone sollevata l'Azienda, nonché il personale preposto alla supervisione del servizio;
- alla restituzione, alla scadenza del contratto, di tutti i dati, i disegni, le analisi e ogni altra informazione relativa al patrimonio immobiliare e ai servizi gestiti in un formato concordato (cartaceo e/o elettronico) leggibile ed utilizzabile dall'Azienda;
 - all'osservanza di tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (Legge privacy) ed è responsabile, in via esclusiva, di eventuali violazioni operate dal personale da esso impiegato;
 - all'opportuna denuncia al Comune di Bologna, in ordine ai locali dati in uso esclusivo, ai fini della riscossione da parte dell'ente della tassa sui rifiuti, con comunicazione dei dati necessari al calcolo relativo;
 - all'ottenimento, a propria cura e spese, di tutte le autorizzazioni e permessi da richiedersi a terzi, Enti Statali, Regionali, Provinciali, Comunali o altri che si rendessero necessarie per lo svolgimento delle mansioni previste. Eventuali ritardi nell'ottenimento di dette autorizzazioni e/o permessi non costituirà giustificato motivo di disfunzioni.

Si precisa che i diritti di proprietà e/o utilizzo e/o sfruttamento economico degli elaborati, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali, delle metodiche e delle procedure software e di qualsiasi altro materiale creato, inventato, predisposto o realizzato dall'Aggiudicatario e/o da suoi dipendenti e/o collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto rimarranno di titolarità esclusiva dell'Azienda.

L'eventuale pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale potrà avvenire liberamente salva la possibilità, da parte dell'Aggiudicatario, di indicare già in sede di offerta tecnica le parti di quest'ultima soggette a riservatezza e pertanto non divulgabili. Detti diritti, ai sensi delle vigenti norme relative alla "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti concessi al suo esercizio", devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile.

Sono inoltre a carico dell'Aggiudicatario:

- spese e tasse per eventuali autorizzazioni e permessi da richiedersi a terzi, enti statali, regionali, provinciali e comunali che si rendessero necessari per lo svolgimento delle mansioni previste dal presente contratto;
- tutte le spese di bollo inerenti agli atti occorrenti per la gestione delle attività.

Nel caso di contravvenzioni o sanzioni che dovessero essere poste a carico dell'Azienda per inadempienze, o comunque per responsabilità sussistenti in capo Aggiudicatario, questi deve provvedere all'immediato e totale rimborso. In caso contrario, l'Azienda potrà incamerare il deposito cauzionale richiedendone poi la ricostruzione nella misura prevista.

L'Aggiudicatario dovrà nel contratto farsi espressamente carico di tutti gli oneri e obblighi sopra specificati, come degli altri richiamati nel presente Capitolato, in tutti i documenti oggetto della gara, ivi compresi gli allegati e nel Progetto/offerta.

31. OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA

Sono a carico dell'Azienda :

- gli oneri fiscali conseguenti all'applicazione dell'I.V.A. (imposta sul valore aggiunto) sulle attività oggetto dell'appalto, in base alle norme vigenti in materia;
- la fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento, spese telefoniche, etc, necessari per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto a fronte di rimborso annuo, da parte dell'Aggiudicatario, di una cifra forfetaria pari alla percentuale del 0,8% del fatturato relativo IVA inclusa;
- la messa a disposizione dei locali di servizio in uso all'Appaltatore;
- la gestione delle aree ecologiche poste all'interno dell'Azienda nelle quali l'Aggiudicatario ha facoltà di conferire i propri rifiuti.

32. VARIANTI E MODIFICHE AL CONTRATTO - INNOVAZIONI

Il presente appalto riguarda servizi di supporto alla persona strutturati con una logica di integrazione, innovazione, sostenibilità ed efficientamento al fine di assicurare lo sviluppo di sistemi e modelli organizzativi fortemente integrati generando percorsi di innovazione ed ottimizzazione nei processi di supporto anche attraverso la partnership con i fornitori (si veda successivo paragrafo *Benefit sharing*). L'organizzazione del servizio appaltato deve pertanto essere di natura dinamica e rispondere alle esigenze organizzative e produttive dell'Azienda, la quale potrà, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, concordare con l'Appaltatore aggiudicatario variazioni in aumento e/o diminuzione delle prestazioni richieste, nonché altre variazioni e/o modifiche al contratto.

L'Azienda, in corso di esecuzione del contratto, si riserva comunque la facoltà di ampliare o ridurre il servizio sulla base di nuove esigenze, di una diversa e più efficiente organizzazione e di soluzioni tecnologiche innovative nell'ambito dello stesso, senza alterare la natura generale del contratto.

In particolare l'Azienda si riserva la facoltà di:

1. estendere, ridurre, sospendere o annullare le singole prestazioni per variazione della consistenza del proprio patrimonio (vendita, dismissioni, trasferimenti, acquisizioni, ampliamenti, ecc.), per variazioni nelle quantità consumate e ordinate (servizi a misura) e, in via del tutto generale, per ragioni di pubblico interesse;
2. modificare modalità e periodicità di esecuzione delle prestazioni per adeguarle a nuove esigenze.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di eseguire le variazioni quantitative in aumento o in diminuzione, purché esse non superino il quinto (20%) dell'importo complessivo dell'appalto, a fronte del solo

pagamento delle maggiori prestazioni eseguite. Al superamento di tale valore le parti daranno luogo ad una rinegoziazione dei termini contrattuali.

L'Azienda, in corso d'appalto, potrà inoltre prendere in considerazione e proporre all'Aggiudicatario, che a sua volta potrà fare sue proposte all'Azienda, eventuali innovazioni tecnologiche, anche ad impatto infrastrutturale sul patrimonio aziendale, che abbiano lo scopo di perseguire i citati obiettivi di innovazione, efficientamento ed ottimizzazione dei processi. Tali innovazioni saranno oggetto di negoziazione tra le parti e potranno dar luogo ad un investimento con budget in partecipazione da parte dell'Azienda. Saranno attivate nel caso seguendo un percorso di progetto coerente con le norme di riferimento e costituiranno una integrazione, variazione o modifica del contratto in corso di esecuzione.

Ad ogni variazione o modifica del contratto durante il periodo di efficacia si applica quanto previsto dall'Art. 106 D.Lgs. 50/2016.

33. BENEFIT SHARING

La gestione integrata dei Servizi di Supporto alla Persona dovrà tradursi in un efficace rapporto di partnership con il Appaltatore, per attivare - in una logica di collaborazione e di condivisione - un processo di **miglioramento continuo** del servizio erogato, che agisca a livello organizzativo e gestionale, tecnico e specialistico ed infine economico, come di seguito indicativamente sintetizzato:

- valutazione di politiche condivise di ammodernamento delle infrastrutture, inserimento di tecnologie, sviluppo di comportamenti virtuosi sul fronte dei consumi, dell'accesso alle risorse di energia, dell'impatto ambientale, della sicurezza e del comfort complessivo del Policlinico, che permettano di accedere ad un efficientamento dei servizi;
- proposta e sviluppo, da parte dell'Aggiudicatario, di sistemi e modelli organizzativi fortemente integrati che generino innovazione ed ottimizzazione nei processi di supporto alla clinica e logistica sanitaria;
- sviluppo di prestazioni sensibili ad un miglioramento continuo della qualità, attraverso il riordino, la ristrutturazione, il miglioramento dei livelli di servizio e la ricerca di soluzioni innovative, tecnologicamente avanzate ed orientate ad una gestione efficiente ed efficace del processo;
- politiche di riduzione dei costi di funzionamento attraverso efficienze gestionali e di risorse impiegate;
- attivazione di un processo stabile di "risparmio strutturale" con un'attenzione alla dinamica pluriennale dei costi attraverso contemporanee azioni di razionalizzazione, semplificazione, integrazione organizzativa e funzionale dei servizi oggetto dell'appalto, anche con l'ausilio di processi di digitalizzazione;
- sistemi di incentivazione del personale coinvolgendolo in un sistema di miglioramento attivo dei processi, fatto salvo quanto previsto e disciplinato a livello integrativo aziendale;

- altre soluzioni o azioni che possano valorizzare complessivamente il progetto.

Il benefit agirà con un sistema di remunerazione a risultato, valutato in termini di quota percentuale sul risparmio complessivo eventualmente raggiunto dall'Azienda (costo dell'appalto + costi interni dei processi coinvolti) con riferimento alla riduzione dei costi dell'anno in corso rispetto a quelli dell'anno precedente, a parità di condizioni quali-quantitative.

I criteri e driver di riferimento per rendere operativa la remunerazione a risultato saranno oggetto di confronto tra le parti e definiti entro i primi 6 mesi dall'avvio del contratto all'interno di uno specifico protocollo operativo. Gli eventuali benefici economici derivanti dai piani di risparmio saranno ripartiti nella misura indicata di seguito:

Valore progressivo del risparmio annuo	Quota % Azienda	Quota % Aggiudicatario	Totale
se risparmio < 3%	70%	30%	100%
se risparmio ≥ 3% e < 6%	60%	40%	100%
se risparmio ≥ 6% e < 10%	50%	50%	100%
se risparmio ≥ 10%	40%	60%	100%

*vale per scalini di fascia

34. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dovrà avvenire con periodicità mensile posticipata sulla base delle attività prestate e dei prodotti forniti, con le modalità di seguito descritte. Tutte le fatture dovranno essere esclusivamente in formato elettronico.

Pulizie, sanificazione e disinfezione delle superfici Aziendali: il prezzo del servizio è conteggiato sulla base di **euro / mq / mese** riferito a ciascuna area economica. Le aree economiche sono quelle descritte nel Capitolato – Parte Speciale Pulizie e i relativi mq si evincono dalle planimetrie indicate al Capitolato.

Si ricorda che i mq delle planimetrie fornite dall'Azienda non specificano valori per le soglie di ingresso ai vari locali e per i davanzali, ma che i prezzi unitari offerti per le diverse aree di rischio comprendono in misura forfettaria i costi relativi.

L'Aggiudicatario emetterà una fattura mensile pari al 90% di 1/12 dell'importo annuo aggiudicato qualora non siano disponibili i dati di attività effettivi; questi saranno poi oggetto di eventuale conguaglio.

Rifacimento letti /locande/unità paziente: il prezzo corrisposto è calcolato in base a **euro / letto rifatto**.

Attività anti-icing e sgombero neve: il canone verrà corrisposto a seguito di chiusura attività.

Raccolta interna dei rifiuti: il prezzo corrisposto è calcolato in base a **euro / kg smaltito**.

Gestione del materiale igienico di consumo e sapone (fornitura e rifornimento): il prezzo corrisposto è calcolato in base a **euro / prodotto**.

Servizio di lavanoleggio di divise, biancheria piana e confezionata, comprensivo di fornitura di articoli monouso, e materasseria - Sterilizzazione di kits e fornitura di prodotti

monouso sterili: il prezzo verrà calcolato sulla base dei parametri di attività, ai quali verrà applicato il prezzo unitario

1. giornate di degenza ordinaria;
2. giornate di degenza per alloggio Tetto Amico;
3. giornate di day hospital (DH) e day surgery (DS);
4. trattamenti dialitici;
5. accessi ai Pronto Soccorso;
6. pazienti oggetto di intervento chirurgico;
7. operatori presenti che hanno diritto alla divisa

In particolare si precisa che:

- il dato riferito ai Pazienti oggetto di interventi chirurgici tiene conto dei dati rilevati con la Procedura informatizzata sala operatoria a cui, ai soli fini di contabilizzazione del servizio sono aggiunti quelli di Sala Parto (Report Conteggio parti per modalità parto e analgesia) e le sedute di Emodynamiche;
- nel conteggio degli operatori presenti che hanno diritto alla divisa vengono considerati, oltre al personale dipendente e convenzionato, i medici in formazione specialistica, i dottorandi, i titolari di assegni di ricerca, i borsisti, ovvero tutti gli operatori autorizzati a svolgere attività istituzionale per conto dell'Azienda, ad eccezione di studenti della Facoltà di Medicina e Chirurgia, volontari e frequentatori a vario titolo che verranno comunque vestiti su cauzione.

Per il Lavanolo l'Aggiudicatario emetterà una fattura mensile pari al 90% di 1/12 dell'importo annuo aggiudicato fino a quando non saranno disponibili i relativi dati di attività effettivi che daranno luogo ad eventuale conguaglio.

Gestione degli altri articoli: il prezzo corrisposto è calcolato in base a euro / prodotto.

Per i servizi di logistica delle “cose” i corrispettivi verranno riconosciuti attraverso il canone annuo offerto dall'Aggiudicatario per ciascuno dei servizi indicati nello schema d'offerta. Al termine del primo anno sulla base dei dati di attività effettivi verranno validati i relativi costi unitari da applicarsi a partire dal secondo anno contrattuale.

Accompagnamento e trasporto utenti: il prezzo del servizio è calcolato in base alle seguenti tipologie:

- trasporto verticale paziente barellato;
- accompagnamento e trasporto verticale utente camminante o su sedia;
- trasporto orizzontale (via tunnel)paziente barellato;
- accompagnamento e trasporto orizzontale (via tunnel) utente camminante o su sedia.

Lavaggio stoviglie, carrelli e gastronom: il prezzo è calcolato in base a euro a pasto prodotto, ingresso mensa e colazioni (n. tazze).

Attività, con continuità di servizio, trasversale a supporto delle UU.OO. (attività integrate di pulizia, logistica, ecc.). il prezzo corrisposto è calcolato in base a euro / ora.

Gestione, compresa la fornitura, di filtri antibatterici monouso per l'acqua: il prezzo corrisposto è calcolato in base a euro / punto idrico terminale.

Eventuali costi derivanti da richieste prestazioni non comprese negli standard di servizio verranno autorizzate a seguito di valutazione condivisa sulla base dei listini presentati in sede di offerta e successivamente contabilizzate.

L'Aggiudicatario dovrà adottare modalità che consentano di conoscere tutti gli elementi probatori riguardo gli interventi eseguiti, quali ad esempio: gli ordini di lavoro, i rapporti di lavoro, le bolle di accompagnamento, ecc. specificando quale U.O. ha ricevuto il servizio (sono accettati esclusivamente codici coerenti con le tabelle aziendali esposte così come indicato nel Sistema Informatico di Commessa).

Verranno identificate tra le parti, nel periodo di avviamento, le migliori modalità, gli strumenti e i reports più adeguati, in base alle funzionalità del sistema informativo che supporterà la gestione. I reports esporranno per ogni servizio / fornitura la quota parte mensile delle prestazioni da riconoscere.

Nel caso di raggruppamenti temporanei d'impresa o consorzi o rete d'impresa, la fatturazione dovrà, compatibilmente con le norme di legge vigenti, essere emessa in modo unitario per tutte le imprese associate o consorziate per tutti i servizi oggetto del contratto, al fine di preservare l'unitarietà del rapporto e delle responsabilità del gestore unico. Il pagamento sarà effettuato secondo le modalità sopra indicate, e compatibilmente con le norme vigenti, in un'unica soluzione al soggetto individuato come capogruppo del raggruppamento o al consorzio, il quale sarà responsabile nei confronti dei suoi associati o consorziati del riconoscimento delle rispettive competenze.

Il pagamento delle fatture avverrà ai sensi dell'art. 4, commi 2 lett. d) e 5 del D.Lgs. 231/2002 a **60 giorni data accettazione fattura** da parte del SUMCF - Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 commi da 209 a 213 della L 24.12.2007 n. 244 e successive modificazioni e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero economia e finanze 3.4.2013 n. 55, le fatture devono essere trasmesse all'Azienda esclusivamente in formato elettronico attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI). I dati essenziali per la trasmissione delle fatture sono i seguenti: Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna, Codice fiscale 92038610371, sede legale via Albertoni 15, 40138 Bologna. Codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFR9WK.

Inoltre ai sensi dell'art. 25 del DL 66/2014 convertito in legge 89/2014 al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte della Pubblica amministrazione le fatture elettroniche emesse

verso la PA devono riportare il codice identificativo di gara (CIG). In caso contrario non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, L.136/2010, le parti si assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136.

Ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (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 prestazioni di servizi sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile all'Aggiudicatario e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario. A tale scopo dovrà essere riportata in ciascuna fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER

Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicite non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, potrà essere contattato direttamente il Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.051 6079538.

L'Aggiudicataria:

- avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento. I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:
 - alla regolarità contributiva della ditta (qualora l'Aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l'INPS il diritto dell'Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
 - alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, l'Azienda dovrà emettere, con decorrenza 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica.

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

La cessione dei crediti derivanti dal contratto e ammessa con le modalità previste dal D. Lgs. n. 50/2016 e smi fermo restando l'onere del cessionario di ottemperare agli obblighi previsti in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Le cessioni dei crediti sono efficaci ed opponibili all'Azienda solo qualora quest'ultima non abbia espresso il rifiuto mediante comunicazione notificata al cedente ed al cessionario, entro quarantacinque giorni dall'avvenuta notifica della cessione.

35. REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 106 comma 1 D.Lgs. 50/2016 e sulla base della vigente normativa in materia, la revisione annuale delle tariffe avverrà a decorrere dall'anno contrattuale successivo alla stipula, su richiesta ed istruttoria documentata dell'Aggiudicatario, utilizzando come parametro di riferimento l'indice ISTAT sugli aumenti dei prezzi al consumo (F.O.I. Città di Bologna) riferito all'anno precedente.

36. DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIO

Per tutti gli effetti del contratto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare il domicilio della propria sede operativa, della quale dovrà comunicare l'indirizzo PEC; a tale domicilio si intendono ritualmente effettuate tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini e ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto. Ogni variazione del domicilio dovrà essere tempestivamente comunicata all'Azienda.

37. DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato e nei documenti di gara tutti si intendono, tra le altre, ivi richiamate le seguenti norme:

- Codice Civile;
- D.Lgs. 18 Aprile 2016, n. 50, recante "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi", nel testo vigente;
- D.P.R. 16 Aprile 2013, n. 62, contenente "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. 30 Marzo 2001, n. 165";
- R.D. 18 Novembre 1923, n. 2440, recante "Nuove disposizioni sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato", nonché R.D. 3 Maggio 1924, n. 827, recante "Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato";
- leggi statali e regionali vigenti in materia di contratti pubblici, comprensive dei relativi regolamenti;
- istruzioni ministeriali vigenti, inerenti e conseguenti la materia di appalto;
- prassi amministrativo-attuativa ed interpretative, nonché linee guida in materia di contratti pubblici dell'ANAC Autorità Nazionale Anti Corruzione (tra le quali Determinazione 7 Luglio 2011, n. 4, recante "Linee guide sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art 3 della L. 13 Agosto 2010, n. 136").

Direttore Servizio Acquisti Metropolitano

(dott.ssa Rosanna Campa)

