

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
**Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna**

**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Dipartimento Amministrativo**  
Servizio Acquisti Area Vasta

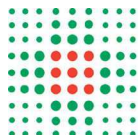
**Il direttore**

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE IN ACCORDO QUADRO CON UN UNICO OPERATORE ECONOMICO, DI UN SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO PER IL NUMERO UNICO DI EMERGENZA 112 (NUE112) REGIONE EMILIA ROMAGNA.**

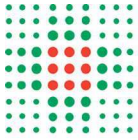
**Servizio Acquisti Area Vasta**  
Via Gramsci, 12 - 40121 Bologna  
Tel. +39.051.6079918 fax +39.051.6079989  
[Servizio.acquisti@ausl.bologna.it](mailto:Servizio.acquisti@ausl.bologna.it)

**Azienda USL di Bologna**  
Sede Legale: Via Castiglione, 29 - 40124 Bologna  
Tel. +39.051.6225111 fax +39.051.6584923  
Codice fiscale e Partita Iva 02406911202



## Sommario

<b>ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 2 – CARATTERISTICHE TECNICHE E ORGANIZZATIVE MINIME .....</b>	<b>4</b>
2.1) Modalità di erogazione del servizio .....	4
2.2) Copertura del servizio.....	5
2.3) Tempi di risposta .....	5
2.4) Affidabilità del sistema e ridondanza .....	5
2.5) Qualità della risposta .....	6
2.6) Dimensionamento del servizio .....	6
2.7) Lingue garantite.....	6
2.8) Requisiti del personale interprete .....	7
2.9) Reportistica.....	7
2.10) Service Level Agreements (SLA) .....	8
<b>ART. 3) RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 4) ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 5) REGISTRAZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO, IMPORTI .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 7 - PERIODO DI PROVA .....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 8 – QUANTITATIVI.....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 9 - PREZZI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 10 – ACQUISTO IN DANNO.....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 11 - SCIOPERI .....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 12 - OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA .....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 13 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA DEI DATI .....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 14 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO .....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 15 - RESPONSABILITA' .....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 16– ESECUZIONE O COMPLETAMENTO DEI LAVORI, SERVIZIO E FORNITURE NEL CASO DI INSOLVENZA O DI COMPLETAMENTO ALLA PROSECUZIONE DELL’AFFIDAMENTO CON L’ESECUTORE DESIGNATO .....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 17 – SUBAPPALTO.....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 18 – PENALITÀ.....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>16</b>
<b>ART. 20 - RECESSO DAL CONTRATTO .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 21 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 22 – REVISIONE PREZZI.....</b>	<b>18</b>
<b>ART. 23 – FATTURAZIONE, PAGAMENTO, ORDINI E DOCUMENTI DI TRASPORTO .....</b>	<b>18</b>
<b>ART. 24 – CLAUSOLA DI WHISTLEBLOWING .....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 25 - CLAUSOLE CONTRATTUALI DI CUI ALL’INTESA PER LA LEGALITÀ DEL 19.06.2018 DELLA PREFETTURA DI BOLOGNA .....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 26 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE .....</b>	<b>24</b>



## **PREMESSA**

Il servizio di “Emergenza 112” è reso obbligatoriamente in tutta Europa con caratteristiche normativamente definite, così come prevede la Direttiva 2002/22/CE e come recepito dal Decreto Ministeriale del 22 gennaio 2008 – “Numero unico di emergenza europeo 112”, pubblicato sulla G.U. N. 59 del 10 marzo 2008.

Il “Numero Unico dell’Emergenza 112”, di seguito NUE112, ha la caratteristica di fornire un reale coordinamento degli interventi per le chiamate di soccorso di ogni tipo -sicurezza pubblica, soccorso tecnico e soccorso sanitari- tutelando la sicurezza del cittadino, e quindi anche dei visitatori italiani e stranieri.

In questo quadro, la Regione Emilia Romagna ha recentemente concluso l’attivazione del servizio “Numero Unico dell’Emergenza 112” su tutto il territorio della Regione, attraverso due Centrali Uniche di Risposta 112, di seguito CUR112, specificatamente dedicate a tale servizio, ubicate a Bologna ed a Parma.

Al NUE112 Regione Emilia Romagna confluiscono tutte le chiamate ai numeri per l’emergenza 112, 113, 115 e 118. Gli Operatori Tecnici (OT) del NUE112, ai quali è assegnata la funzione di Public Safety Answering Point di primo livello (PSAP 1), curano la ricezione delle chiamate, localizzano la chiamata, individuano l’esigenza, e smistano le chiamate (fonia e scheda contatto) alle Centrali operative (PSAP 2) di secondo livello degli Enti competenti per la gestione operativa delle emergenze: Emergenza sanitaria (118), Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Guardia costiera.

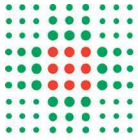
Qualora l’utente/cittadino chiamante bisognoso di soccorso non parli la lingua italiana il servizio comporta la traduzione telefonica simultanea durante tutta la chiamata che avviene tra l’operatore della CUR-NUE 112 e il traduttore, e che transita per competenza all’operatore della Centrale di secondo livello, senza interruzione della chiamata stessa.

L’intero processo di gestione della chiamata e di smistamento ai soggetti competenti è completato secondo i tempi previsti dal DTO del 17 Luglio 2018 (Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del servizio 112 NUE).

## **ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente capitolato disciplina gli aspetti tecnici del rapporto contrattuale tra l’Azienda USL di Bologna, di seguito denominata AUSL e/o appaltante, e la ditta che risulterà aggiudicataria, di seguito denominata fornitore, del servizio di Interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità delle due Centrali Uniche di Risposta 112, di seguito CUR112, della regione Emilia-Romagna e, seppure in modo che si ipotizza marginale, delle tre Centrali Operative 118 dell’Emilia Romagna: Emilia Est (Bologna); Emilia Ovest (Parma), Romagna (Ravenna).

Nel seguito del documento l’allocuzione “CUR112” va estesa anche alle eventuali richieste di traduzione scaturite dalle CO118, per le quali i livelli di servizio devono essere i medesimi.



## **ART. 2 – CARATTERISTICHE TECNICHE E ORGANIZZATIVE MINIME**

Per l'espletamento delle attività inerenti il servizio oggetto di gara, di seguito vengono delineate le caratteristiche minime del servizio richiesto che devono essere garantite a pena di esclusione.

La ditta partecipante alla gara dovrà presentare un documento tecnico descrittivo del servizio offerto dal quale dovrà essere possibile verificare il rispetto dei seguenti requisiti minimi richiesti.

Il fornitore deve garantire il servizio **24h/24h per 7gg/7gg, inclusi i festivi, senza interruzioni** e con durata della chiamata illimitata. Dovrà altresì gestire le molteplici chiamate simultanee con un numero di linee telefoniche o di canali telefonici sufficiente a garantire la tempestività di risposta da parte degli interpreti anche durante le ore di massima affluenza al servizio in cui non devono verificarsi code di attesa di risposta.

In aggiunta alla selezione diretta della lingua richiesta tramite numerazioni dedicate, il fornitore dovrà attivare anche un numero telefonico che connetta a un "Menù automatico di scelta" (Interactive Voice Response-IVR) qualora l'operatore CUR112 non sia in grado di riconoscere la lingua parlata dall'utente/cittadino chiamante, in maniera tale che quest'ultimo possa selezionare direttamente la lingua di interesse; questo messaggio registrato deve essere presentato in sede di offerta nel Progetto Tecnico.

### **2.1) Modalità di erogazione del servizio**

Il Fornitore dovrà garantire, per la tempestività del servizio, la messa a disposizione di un numero di linee telefoniche sufficientemente ampio per evitare eventuali colli di bottiglia su chiamate multiple e che consentano di identificare immediatamente le chiamate provenienti dagli operatori delle CUR112. Gli operatori delle CUR112, avvalendosi di numeri di telefono dedicati, attivano il Servizio di Intermediazione Culturale Telefonica.

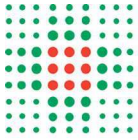
Il Servizio deve assicurare la traduzione telefonica simultanea di tutta la chiamata mediante una "conferenza telefonica a tre" tra l'operatore, l'interprete ed il chiamante richiedente soccorso.

Le caratteristiche fondamentali del servizio che si richiede sono:

- Risposta nei tempi più veloci possibile, quindi dovranno essere normalmente esclusi sistemi di risposta e smistamento che introducano ritardi (quali risponditori e/o riconoscitori vocali)
- Affidabilità del sistema e disponibilità di numerazioni alternative di backup per raggiungere il servizio

Nella gestione dell'intera chiamata non sono ammessi messaggi registrati, eccetto l'eventuale messaggio di comunicazione dei dati identificativi dell'interprete (vedi successivo punto circa prosecuzione della chiamata) e il sopra citato messaggio IVR

Dovrà altresì essere previsto un sistema per garantire la prosecuzione della chiamata con il medesimo operatore in caso di interruzione della telefonata per qualsivoglia problema, tecnico o altro. Il Fornitore dovrà indicare quale sistema intende adottare (es: richiamata automatica al precedente interprete, comunicazione del codice univoco dell'interprete all'inizio della chiamata al fine di poterlo ricontattare, etc) per adempiere al requisito. La soluzione proposta sarà oggetto di valutazione. In ogni caso, qualora si verificasse la caduta della comunicazione durante la conferenza telefonica con l'interprete e si rendesse



necessario proseguire la mediazione linguistica, l'eventuale richiamata non dovrà essere contabilizzata dal fornitore.

## **2.2) Copertura del servizio**

Il Servizio NUE112 è un servizio pubblico essenziale volto alla tutela di diritti costituzionalmente protetti; pertanto è essenziale che il servizio sia garantito h24 7gg/7 senza interruzione.

## **2.3) Tempi di risposta**

Gli interpreti linguistici messi a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovranno rispondere di persona all'operatore della CUR112 chiamante entro e non oltre 30 secondi, calcolati dai centralini delle CO. Eventuali tempi di risposta inferiori saranno oggetto di valutazione.

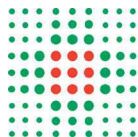
Si ricorda che, tranne nel caso dell'accesso al menu IVR (in cui il tempo verrà calcolato dalla post-selezione), tutte le chiamate indirizzate ai numeri specifici dovranno essere risposte direttamente dagli interpreti linguistici e non passare attraverso altri messaggi registrati.

Per la consuntivazione degli SLA di servizio si rimanda ai dati di reportistica presentati dal fornitore. L'AUSL si riserva di effettuare verifiche utilizzando i valori calcolati dai server e dai servizi delle CUR112 e delle CO118 dell'Emilia Romagna, considerandosi questi ultimi come riferimento in caso di incongruenze tra i due sistemi.

## **2.4) Affidabilità del sistema e ridondanza**

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio con le seguenti caratteristiche:

1. Le Numerazioni di accesso al sistema dovranno essere dedicate ai servizi di emergenza e la CUR112 Emilia Romagna, dovrà essere riconosciuta senza l'utilizzo di riconoscitori vocali e/o sistemi di post selezione
2. Per ogni singola lingua oggetto del contratto (o almeno per quelle requisito minimo, a pena di esclusione) si richiede un numero di accesso distinto, escludendo l'utilizzo di riconoscitori vocali e/o sistemi di post selezione
3. Il numero di linee dei flussi telefonici di accesso al servizio dovranno essere adeguatamente dimensionate in modo da consentire più chiamate contemporanee.
1. Per ogni lingua si richiede una numerazione di backup, realizzata su un flusso fisico differente da quello su cui è configurata la numerazione principale. Tale numerazione di back up potrà essere utilizzata, con le stesse modalità e con gli stessi tempi di risposta, in caso di guasto fisico della numerazione principale.
2. L'architettura tecnologica proposta dovrà presentare caratteristiche di alta affidabilità e/o ridondanza in ogni sua componente (sia esso il centralino, o router o apparati di smistamento delle chiamate, compresi i sistemi di alimentazione, etc...), in modo da garantire continuità nell'erogazione del servizio anche in caso di anomalie o malfunzioni, quali: mancanza di energia elettrica, rottura hardware, interruzione dei flussi, etc... Si richiede uno schema di dettaglio ed opportuna descrizione dell'architettura utilizzata, in relazione alle sopraelencate richieste.
3. Il servizio attivato dall'operatore della CUR112 dovrà essere mantenuto anche in caso di trasferimento della chiamata ad altro operatore od altro Ente, nell'ambito del servizio NUE112, con il quale l'interprete dovrà continuare la conversazione senza soluzione di continuità.



## 2.5) Qualità della risposta

Essendo il servizio di Emergenza un “servizio pubblico essenziale”, volto alla tutela di diritti costituzionalmente protetti, qualora l’interprete non si trovasse all’interno di strutture aziendali, dovrà comunque espletare il servizio richiesto nell’ambito di “situazioni ambientali protette” al fine di evitare che eventuali interferenze acustiche possano compromettere o rendere difficoltosa la comunicazione e la comprensione tra i soggetti che partecipano alla “conferenza telefonica” e che consentano di garantire quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

L’interprete dovrà agevolare in modo efficace la comprensione della situazione in corso da parte dell’operatore della CUR112, pertanto dovrà indirizzare la conversazione secondo le linee guida precedentemente concordate con i responsabili del servizio e/o secondo le indicazioni dell’operatore CUR, in base alla situazione contingente.

## 2.6) Dimensionamento del servizio

Stante la recentissima attivazione del servizio NUE112, i quantitativi ipotizzati sono una stima passibile di grande variabilità.

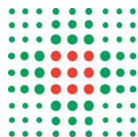
Inoltre, il numero delle prestazioni mensili richieste può subire variazioni dovute al numero di emergenze e/o a particolari periodi dell’anno, come ad esempio l’aumentata affluenza estiva, e/o alle modalità di esecuzione del servizio e/o in relazione a cambiamenti organizzativi che le Amministrazioni contraenti potrebbero realizzare nel corso del periodo contrattuale.

Il fornitore deve, pertanto, considerare presuntivo sia il fabbisogno stimato in 14.000 chiamate/anno, sia i volumi mensili che potranno variare anche con fattori moltiplicativi elevati tra i mesi invernali e quelli estivi. L’esecuzione contrattuale potrà subire variazioni, in aumento e in diminuzione in termini di numero di chiamate e lingue. Conseguentemente l’importo corrisposto al Fornitore, pari al numero di chiamate per l’importo aggiudicato a chiamata, potrà modificarsi anche in maniera significativa mese per mese.

## 2.7) Lingue garantite

Il fornitore dovrà garantire, quale requisito minimo, a pena di esclusione, il servizio di interpretariato telefonico, per le seguenti 20 lingue (a titolo non impegnativo elencate in ordine di frequenza prevista) e, opzionalmente, per le ulteriori 7 indicate (è bene precisare che la maggior parte dei cittadini chiamanti, pur di differenti nazionalità, parlano in inglese e di conseguenza viene normalmente attivato l’interprete inglese):

N. progressivo di frequenza	Lingua
1	Inglese
2	Francese
3	Arabo
4	Spagnolo
5	Russo
6	Tedesco
7	Urdu
8	Cinese
9	Romeno
10	Albanese
11	Ucraino
12	Polacco
13	Hindi



N. progressivo di frequenza	Lingua
14	Bangla
15	Turco
16	Portoghese
17	Punjabi
18	Amarico
19	Ceco
20	Greco
21 opzionale	Bulgaro
22 opzionale	Croato
23 opzionale	Olandese
24 opzionale	Pidgin
25 opzionale	Singalese
26 opzionale	Thai
27 opzionale	Tigrino

Eventuali lingue aggiuntive possono essere proposte e rese disponibili da parte del fornitore. In tale eventualità va specificata la modalità di accesso e/o di inoltro durante il servizio erogato.

## 2.8) Requisiti del personale interprete

Gli interpreti che svolgeranno il servizio dovranno possedere i seguenti requisiti **minimi**:

1. conoscenza della lingua straniera richiesta come lingua madre oppure livello C1 della classificazione secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per Lingue (QCE);
2. conoscenza della lingua italiana di livello B2.

Oltre ai requisiti minimi sopra richiesti, verrà valutata la qualificazione professionale per l'attività di interpretariato telefonico, di almeno 2 anni, maturata a favore di Servizi che rispondono a servizi di emergenza o di servizi sanitari o socio sanitari, come indicato al punto 1 "Esperienza del personale" nella tabella dei "Criteri di valutazione dell'offerta tecnica" del Disciplinare di gara.

Il Fornitore, in sede di presentazione dell'offerta, dovrà indicare il numero di interpreti messo a disposizione per lo svolgimento del servizio full time equivalenti, distinti per tipologia di lingua.

La natura del rapporto di lavoro fra il Fornitore e gli interpreti dovrà rispettare le normative vigenti in materia.

## 2.9) Reportistica

Indipendentemente dai report generati dal sistema informativo regionale della CUR112, il fornitore del servizio dovrà presentare ai referenti (DEC e assistenti DEC) la rendicontazione mensile del traffico telefonico effettuato precisando: CUR112/CO118 richiedente, data, ora d'inizio e ora di fine della chiamata, tempo di attesa, lingua utilizzata. Il Fornitore, in caso di richiesta, dovrà essere in grado di ricondurre ogni singola traduzione all'interprete che la ha effettuata.





Il fornitore deve, inoltre, presentare una ulteriore reportistica, con cadenza semestrale, che consenta di monitorare nel complesso il servizio erogato e che quantifichi per singola Amministrazione contraente i seguenti dati:

- a) numero di chiamate totali, divise per lingua;
- b) tempo medio di risposta degli interpreti;
- c) ritardo complessivo dei tempi di risposta rispetto alle chiamate gestite;
- d) numero delle chiamate gestite in ritardo (e rapporto sul numero totale di chiamate gestite);
- e) tempi di risposta di ciascuna chiamata;
- f) numero di chiamate inoltrate tramite IVR.

L'AUSL può richiedere al fornitore ulteriore reportistica relativa alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito del contratto.

Ogni reportistica, se richiesto, dovrà essere fornita anche in formato editabile (excel o analoghi)

### **2.10) Service Level Agreements (SLA)**

Il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire il soddisfacimento dei seguenti parametri prestazionali:

- a) Riconoscimento delle chiamate provenienti dalle CUR112 della Regione Emilia-Romagna direttamente sugli apparati telefonici in dotazione agli interpreti;
- b) Tempo di risposta alla chiamata oltre i 30 secondi inferiore al 10% dei casi misurati mensilmente tranne quando l'operatore della CUR112 accede ad un eventuale menu di scelta della lingua via IVR. In tale caso il tempo complessivo non deve essere superiore ai 70 secondi; Eventuali tempi di risposta offerti inferiori ai 30 secondi si intendono garantiti con le medesime percentuali (superamento inferiore al 10% dei casi);
- c) Tempo di risposta alla chiamata oltre i 60 secondi inferiore al 1% dei casi;
- d) Indisponibilità del Numero di accesso diretto (primario) e quindi necessità di utilizzare quello di backup (in caso di guasto fisico dell'accesso primario): inferiore al 1% dei casi;
- e) Indisponibilità sia del Numero di accesso diretto (primario), sia di quello di backup: inferiore al 0,05% dei casi.

La valutazione del rispetto dei parametri indicati negli SLA precedenti, sarà misurata dai report generati dai sistemi di fonia e informatici delle CUR112 ed eventualmente tramite il riascolto delle telefonate "critiche".

### **ART. 3) RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di un Responsabile/Referente del servizio cui fare riferimento. Di tale responsabile la Ditta dovrà fornire il recapito telefonico (cellulare) per immediata disponibilità dell'incaricato, per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori delle ore di servizio.

In caso di assenza o impedimento del responsabile, la Ditta dovrà comunicare tempestivamente il nominativo di un sostituto.

Tale Referente del servizio fungerà da referente operativo per i Responsabili delle CUR112, nonché referente nei confronti dell'AUSL di Bologna per l'esecuzione del contratto.

Il Responsabile, o suo incaricato, dovrà coordinare il servizio rivestendo, di fatto, la funzione di Coordinatore degli Interpreti; egli sarà l'unico punto di contatto con i





Responsabili delle CUR112, per garantire il regolare svolgimento del servizio.

In qualità di Coordinatore degli interpreti, il Referente verrà formato sugli aspetti operativi dal Responsabile Infermieristico o suo delegato, prima dell'avvio del servizio oggetto dell'appalto, per meglio comprendere l'oggetto della mediazione telefonica e le peculiarità correlate alla natura particolare e delicata svolta dalle CUR112.

Sarà suo compito provvedere in cascata alla formazione degli interpreti e dimostrare al committente l'avvenuta formazione.

Nel corso del contratto verranno segnalati eventuali erogazioni del servizio non rispondenti ai requisiti forniti e il Referente dovrà attuare tutte le misure correttive necessarie.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni sul servizio svolto circa inadempienze e/o altro, saranno eseguite in contraddittorio con il Responsabile sopra indicato e andranno regolarmente documentate. Le suddette contestazioni dovranno svolgersi secondo le modalità indicate al successivo articolo afferente le "Penalità".

L'Azienda USL, a sua volta, fornirà alla ditta aggiudicataria il nominativo del proprio Referente aziendale a cui il Responsabile del servizio della Ditta dovrà rivolgersi direttamente per ogni problema che dovesse insorgere.

#### **ART. 4) ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

Il servizio dovrà essere attivato e reso pienamente operativo entro 30 gg. solari continuativi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nell'eventualità il Fornitore sia in grado di garantire eventuali tempistiche di attivazione e piena operatività del servizio in tempi inferiori, ciò sarà oggetto di valutazione.

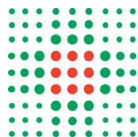
Il Referente del Servizio, designato dal fornitore, dovrà essere formato entro tali termini, così come gli interpreti che dovranno essere a loro volta formati dal coordinatore, sarà cura della AUSL garantire la formazione del Referente/Coordinatore, fatto salvo che il fornitore dovrà fornire il nominativo immediatamente e comunque almeno 10 giorni prima della attivazione e piena operatività del contratto.

#### **ART. 5) REGISTRAZIONE**

Si fa presente che le comunicazioni in ingresso ed in uscita dalle CUR112 e dalle CO118 sono registrate, e che le registrazioni possono essere oggetto di riascolto dal personale delle CUR112/CO118 e/o richieste dalle Autorità Competenti, senza preventiva richiesta o comunicazione al Fornitore.

#### **ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO, IMPORTI**

La presente procedura di gara è indetta in **Accordo quadro con un unico operatore economico senza rilancio competitivo**, ai sensi dell'art. 59 del D.lgs 36/2023. A tal fine si precisa che il numero delle chiamate presunte indicate nei documenti di gara sono solo ai fini della qualificazione delle ditte idonee a partecipare all'Accordo Quadro stesso: tale fabbisogno, stimato sulla previsione dell'attività delle Centrali Uniche, è indicativo e non impegnativo, essendo subordinato alle reali necessità e circostanze variabili e non esattamente predeterminabili per il NUE112, per cui il fornitore dovrà effettuare il servizio sulla base delle effettive richieste che l'Azienda Sanitaria inoltrerà, senza poter avanzare alcuna eccezione o reclamo.



Il presente contratto avrà una durata di anni due a decorrere dalla data di stipula del contratto.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovo del servizio per ulteriori due anni, anche separatamente considerati, previo interpello della Ditta aggiudicataria a mezzo posta elettronica/PEC.

Durante il periodo di rinnovo, l'attività dovrà essere eseguita alle stesse condizioni e modalità previste in sede di gara, senza che per questo la Ditta aggiudicataria possa sollevare eccezione alcuna.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Diversamente, il contratto avrà termine a tutti gli effetti alla sua naturale scadenza, senza alcun obbligo di comunicazione.

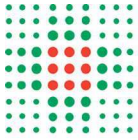
La stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del Codice, in caso di aumento dei fabbisogni, come nella tabella sotto riportata.

n.	Descrizione servizi/beni/lavori	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di interpretariato telefonico per il Numero Unico dell'Emergenza 112 (NUE112), di durata biennale	79540000-1	P	336.000,00
2				
<b>A) Importo a base di gara</b>				336.000,00
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>				0,00
<b>A) + B) Importo complessivo</b>				<b>336.000,00</b>

Il **valore globale stimato** dell'appalto è pari ad € € 991.200,00 al netto di Iva, così suddiviso:

<b>Importo complessivo (A+B)</b>	336.000,00
Importo per l'opzione di proroga (rinnovo di 24 mesi)	336.000,00
Opzioni di cui all'art. 120 comma 1, lett. a) del Codice	168.000,00
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	67.200,00
Opzione di cui all'art. 120 comma 11 del Codice	84.000,00
<b>Valore globale stimato</b>	<b>991.200,00</b>

La Ditta aggiudicataria s'impegna altresì ad assicurare l'eventuale graduale subentro di altra Ditta al termine del contratto, per salvaguardare la continuità assistenziale.



#### **ART. 7 - PERIODO DI PROVA**

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di tre mesi a far data dall'inizio effettivo delle attività.

Trascorsi tre mesi dall'inizio del contratto, il periodo di prova s'intende superato se non sia intervenuta comunicazione da parte delle Aziende appaltanti.

Qualora, durante tale periodo, l'esecuzione della prestazione non risponda alle norme previste dal presente capitolato e/o all'offerta tecnica proposta dall'Impresa in fase di gara, la Stazione appaltante comunicherà alla Ditta aggiudicataria le motivazioni che ostano al superamento del periodo di prova, con diffida ad adempiere.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova, l'Azienda sanitaria interessata ha la facoltà di risolvere il contratto, tramite PEC, e di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (Art. 1456 Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dall'Azienda appaltante;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni fino a quel momento eseguite;
- si vedrà incamerare il deposito cauzionale definitivo, salvo eventuali maggior oneri.

#### **ART. 8 – QUANTITATIVI**

Il numero delle prestazioni/chiamate annue oggetto del presente Capitolato sono puramente indicativi, come specificato al precedente art. 2.6.

Qualora in corso di esecuzione del contratto si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante potrà imporre, ai sensi del comma 9 dell'art.120 del D.Lgs. 36/2023, l'esecuzione delle stesse alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

#### **ART. 9 - PREZZI DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo spettante alla Ditta aggiudicataria è rappresentato dal numero delle chiamate con interpretariato effettuate moltiplicato per il costo a chiamata offerto.

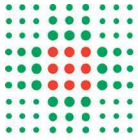
Il corrispettivo deve intendersi onnicomprensivo di obblighi, rischi e oneri a carico della Ditta, dell'organizzazione e di tutto quanto previsto dal presente Capitolato.

#### **ART. 10 – ACQUISTO IN DANNO**

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, la ditta si trovasse nelle condizioni di non potere assolvere pienamente ai propri doveri, dovrà comunicarlo tempestivamente all'Azienda sanitaria.

Qualora invece il servizio svolto non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze dell'Azienda sanitaria, la stessa provvederà ad inviare formale contestazione con specifica delle motivazioni e con invito a conformarsi nel termine che sarà ritenuto congruo.

Inoltre l'Azienda sanitaria si riserva di addebitare alla Ditta inadempiente il maggior onere sostenuto, qualora fosse costretta a provvedere altrove. Si intende che, per il periodo di tempo in cui l'impresa appaltatrice abbia svolto solo in parte il servizio, l'Ente potrà effettuare le corrispondenti detrazioni, pari all'equivalente delle prestazioni non effettuate per tutto il periodo di astensione, totale o parziale, dal servizio stesso.



#### **ART. 11 - SCIOPERI**

In caso di conflitto sindacale tra la Ditta aggiudicataria e il proprio personale, essa è obbligata a garantire tutte le prestazioni essenziali se e in quanto previste.

In caso di sciopero nazionale la Ditta dovrà:

- coordinare le modalità di esercizio del diritto di sciopero con l'effettuazione del servizio affidatole, comunicando tempestivamente eventuali scioperi nazionali di categoria a questa Azienda e concordando con il responsabile le modalità di espletamento del servizio;
- garantire, nel caso il servizio non possa subire interruzioni, un numero minimo di personale per l'effettuazione dello stesso.

L'Aggiudicatario dovrà comunque garantire, anche in tali periodi, la reperibilità del Referente del servizio.

I servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti della Ditta aggiudicataria saranno detratti dal computo mensile. La Ditta aggiudicataria sarà comunque tenuta a darne preventiva e tempestiva comunicazione e dovrà garantire, in ogni caso, il servizio di emergenza.

#### **ART. 12 - OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA**

La Ditta aggiudicataria è tenuta al tassativo e integrale rispetto dell'applicazione per tutti i dipendenti delle condizioni retributive, previdenziali, assicurative e normative previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro del settore, compresi i diritti sindacali e la responsabilità civile verso terzi; le imprese cooperative sono tenute al rispetto di quanto sopra, per tutti i dipendenti, soci e non soci, anche in deroga ad eventuali difformi regolamenti interni ai sensi della Legge 142/2001.

Resta comunque inteso che l'Azienda Sanitaria rimane del tutto estranea ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra l'aggiudicatario e il personale da questo dipendente, esonerandola da qualsiasi responsabilità in merito.

A richiesta dell'Azienda Sanitaria, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria a verificare il rispetto degli obblighi suddetti.

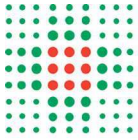
In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, accertato dall'Azienda Sanitaria o ad essa segnalato dall'Ispettorato del Lavoro, l'Azienda suddetta procederà ad una detrazione, sui pagamenti da effettuarsi, della somma occorrente per l'adempimento degli obblighi di cui sopra, senza che la Ditta possa opporre eccezione né abbia titolo a pretendere risarcimento dei danni. Le detrazioni proseguiranno finché l'Ispettorato del Lavoro non abbia comunicato l'avvenuta regolarizzazione della posizione della Ditta.

La Ditta ha comunque 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 sanitaria da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

.

#### **ART. 13 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA DEI DATI**

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne



oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Azienda. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto. Tali obblighi non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui sopra e risponde nei confronti dell'Azienda per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti l'Azienda ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Azienda.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Azienda attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi dell'Azienda, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Azienda.

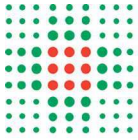
Il Fornitore s'impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n.51/2018. Il fornitore, in relazione a quanto oggetto di prestazione e alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del regolamento UE 2016/679, tutte quelle misure e norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alle finalità del presente contratto.

Con la stipula del contratto di appalto, la ditta, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominata Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto di appalto e nei limiti e per la durata dello stesso. La nomina di Responsabile è valida per tutta la durata del contratto d'appalto e si considererà revocata a completamento dell'incarico.

Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre la Ditta, la stessa assicura massima cooperazione e assistenza al fine di consentire la redazione da parte del Titolare della eventuale DPIA e, in ogni caso, garantisce l'applicazione delle azioni di mitigazione previste nella DPIA o comunque ritenute idonee dall'Azienda

La Ditta dovrà garantire all'Azienda, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, l'adozione, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, di ogni misura tecnica ed organizzativa che riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del



trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

La Ditta assicura, altresì, la tenuta di apposito registro dei trattamenti che, su richiesta, viene messo a disposizione dell'Azienda e/o dell'Autorità di controllo.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'atto di nomina, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

#### **ART. 14 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO**

L'Azienda USL di Bologna come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, in un fascicolo informativo, fornisce alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tali fascicoli sono disponibili sui siti delle Aziende:

**Azienda USL di Bologna: al link: <https://ww2.ausl.bologna.it/operatori-economici/informazioni-op-economici/FASCICOLO%20INFORMATIVO%20RISCHI%20SPECIFICI%20AUSL%20BO%2012%202015.1.d..pdf>,**

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

Per questa attività l'appaltatore non ha necessità di introdursi in spazi dell'azienda sanitaria committente in quanto l'appaltatore svolgerà la sua attività da remoto.

Non ravvisando la necessità di redigere un DUVRI non verranno riconosciuti all'appaltatore dei costi per la sicurezza relativa ai rischi interferenti.

#### **ART. 15 - RESPONSABILITA'**

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili ad essa e ai propri dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda Sanitaria che fin da ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa o molestia.

L'aggiudicatario è responsabile della perfetta esecuzione del servizio a lui affidato e degli oneri che dovessero eventualmente essere sopportati dall'Azienda Sanitaria in conseguenza dell'inosservanza di obblighi facenti carico a lui o al personale da esso dipendente.





#### **ART. 16– ESECUZIONE O COMPLETAMENTO DEI LAVORI, SERVIZIO E FORNITURE NEL CASO DI INSOLVENZA O DI COMPLETAMENTO ALLA PROSECUZIONE DELL’AFFIDAMENTO CON L’ESECUTORE DESIGNATO**

In caso di esecuzione o completamento dei servizi, in caso di procedura di insolvenza o di impedimento alla prosecuzione dell'affidamento si applicano le disposizioni di cui all'articolo 124 del Codice degli Appalti.

#### **ART. 17 – SUBAPPALTO**

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione della fornitura oggetto del contratto.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti della fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo in conformità a quanto previsto dall'art. 119 del Codice degli Appalti. In mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

#### **ART. 18 – PENALITÀ**

La Stazione appaltante si riserva il diritto di attivare un sistema di rilevazione quali/quantitativa del servizio nel suo complesso, ovvero in alcune sue parti.

Nel caso di inosservanza delle norme del presente disciplinare e per ciascuna carenza rilevata, potranno essere applicate le seguenti penalità, previa contestazione dell'addebito alla Ditta aggiudicataria e rigetto delle sue eventuali giustificazioni ritenute non sufficienti:

- a. penale giornaliera pari a € 200,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione iniziale del servizio, così come offerto, anche in caso di attivazione parziale;
- b. al superamento degli SLA indicati all'art.2.10, si calcola una penale pari a € 50,00 per ogni periodo di 30 secondi di ritardo nella presa in carico delle telefonate avvenute nel periodo di misurazione e che abbiano superato i 30 secondi di risposta previsti dallo SLA;
- c. al superamento dello SLA per 3 mesi consecutivi o per 6 mesi anche non consecutivi, l'AUSL potrà, a sua scelta, incamerare la cauzione, escutere la fideiussione e risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni;
- d. premesso che non è consentito avvalersi di interpreti che non abbiano i requisiti minimi indicati nel corrispondente paragrafo, nell'ipotesi in cui dovesse essere riscontrato che la ditta si sia avvalsa di soggetti senza i requisiti si applicherà una penale pari a € 1.000,00;
- e. parimenti se il fornitore, non dovesse comunicare almeno 15 gg prima dell'ingresso in servizio di nuovo personale, al fine di procedere alla verifica di idoneità al servizio degli stessi, si applicherà una penale pari a € 100,00 ove dovesse essere inserito senza previa comunicazione ovvero di € 50,00 per ogni giorno di ritardo successivo al limite dei 15gg;
- f. penale pari a € 50,00 per ogni minuto di durata della conversazione, ove l'intervento di interpretariato sia stato condotto in modo improprio da parte dell'interprete (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: traduzione errata; valutazioni discrezionali dell'interprete che vanno oltre la mera attività di mediazione; pareri espressi dall'interprete, etc) fino ad un massimo di € 500,00. Superato tale limite, l'Amministrazione appaltante potrà, a sua scelta, incamerare la cauzione, escutere la fideiussione e risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni





- g. In caso in cui all'esito degli audit effettuati dal Titolare del trattamento o da terzi incaricati, le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza adottate dal Responsabile del trattamento e/o Sub-responsabile del trattamento risultino inadeguate o, comunque, vengano riscontrate evidenze di violazioni gravi commesse dal Responsabile del trattamento o Sub-responsabile del trattamento dei dati personali, sarà applicata una penale di € 100,00.

Si richiama, inoltre, quanto previsto all'art. 30 del presente capitolato speciale e l'applicazione delle penali dovute secondo la clausola n.5 di cui all'Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna.

Il totale delle penali per ritardato adempimento non potrà comunque essere superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale per l'Azienda Sanitaria, ai sensi dell'art. 126, comma 1 del D.Lgs 36/2023.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, vengono contestati per iscritto dal DEC al Fornitore dall'Azienda sanitaria per mezzo di posta elettronica certificata; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 10 solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio dell'Amministrazione contraente, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, verrà trasmessa al RUP la non conformità e la proposta per l'applicazione della penale prevista, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Delle penali applicate sarà data comunicazione alla Ditta aggiudicataria 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, che dovrà essere pagata all'Azienda sanitaria.

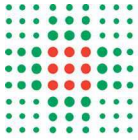
La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Resta salva la facoltà dell'Azienda appaltante, in caso di disservizio e/o assenza ingiustificata, di ricorrere ad altre ditte per l'effettuazione del servizio. In tal caso, tutti gli oneri saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

#### **ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Azienda appaltante avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo Pec, secondo quanto stabilito all'art.122 del D.Lgs 36/2023 e nelle seguenti ipotesi:

- a. nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute negli atti di gara e in essi richiamati, ai sensi dell'art.1456 del Codice civile;
- b. in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario
- c. in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda sanitaria
- d. qualora l'Azienda appaltante notifichi due diffide ad adempiere senza che la Ditta aggiudicataria ottemperi a quanto intimato
- e. in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza.



- f. in caso di mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari dell'appalto;
- g. in caso di mancata osservanza del Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante con Delibera del Direttore Generale n. 40 del 25/01/2024;
- h. in caso di violazione degli impegni previsti dal Patto di integrità accettato in sede di partecipazione a gara;
- i. in caso di mancato rispetto del Protocollo di Legalità del 19.06.2018 con la Prefettura di Bologna;
- j. in caso di rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit al Titolare del Trattamento

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda Sanitaria applicherà quanto previsto all'art.124 del D.Lgs. 36/2023.

La stazione appaltante ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori, servizi o forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Può altresì incamerare la garanzia per il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore 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 addetti all'esecuzione dell'appalto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Azienda sanitaria si riserva la facoltà di valutare l'opportunità e la convenienza economica di adire il secondo aggiudicatario o di indire una nuova procedura di gara

#### **ART. 20 - RECESSO DAL CONTRATTO**

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 la stazione appaltante può recedere dal contratto secondo quanto stabilito all'art.123 del D.Lgs. 36/2023.

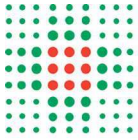
#### **ART. 21 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI**

1. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 120 co. 1, lett. d) n. 2 del D.lgs. n. 36/2023.

2. Per la cessione dei crediti si applicano le seguenti disposizioni.

3. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.6 dell'allegato II.14 del D.Lgs.n.36/2023, ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante (intendendosi per essa l'Amministrazione stipulante il contratto), la cessione dei crediti deve essere stipulata mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificata alla medesima stazione appaltante all'indirizzo pec indicato contrattualmente o in mancanza quello reperibile sui pubblici registri.

4. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, la cessione dei crediti da corrispettivo d'appalto (del presente contratto) è efficace e opponibile alla stazione appaltante qualora questa non la rifiuti con comunicazione da trasmettere tramite pec al cedente (all'indirizzo di posta elettronica certificata indicata nel contratto) e al cessionario (all'indirizzo di posta elettronica certificata da cui proviene la comunicazione e documentazione inerente la cessione), oppure per entrambi i casi agli indirizzi di posta certificata reperibili sui pubblici registri **entro trenta** giorni dalla notifica della cessione.



5. Il rifiuto è valido e rende la cessione dei crediti inopponibile alla stazione appaltante a prescindere dal fatto che il contratto (sottostante alle fatture cedute) sia o meno in corso di esecuzione al momento della notifica della cessione. Conseguentemente, la cessionaria non potrà avanzare alcuna pretesa nei confronti della stazione appaltante.

6. In via generale non sono ammesse cessioni dei crediti riferite a fatture già pagate alla cedente, le cessioni dei crediti riferite a più amministrazioni e quelle prive di riferimento specifico circa il titolo e l'oggetto del credito ceduto.

7. La stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente contratto.

#### **ART. 22 – REVISIONE PREZZI**

Il presente articolo disciplina le modalità di revisione dei prezzi per il presente contratto di servizio, in conformità con le disposizioni del Codice dei Contratti Pubblici. La revisione dei prezzi sarà applicabile qualora si determina una variazione del costo della fornitura o del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire, come previsto dall'articolo 60 del Codice dei Contratti Pubblici.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al punto precedente, si utilizzano gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT con riguardo ai contratti di servizi e forniture, anche disaggregati, dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie. L'appaltatore potrà presentare richiesta scritta di revisione dei prezzi alla stazione appaltante, corredata dalla documentazione che attesti la variazione degli indici di prezzo. La stazione appaltante valuterà la richiesta entro 30 giorni dalla ricezione della stessa. In caso di esito positivo, la revisione dei prezzi sarà formalizzata mediante comunicazione.

La revisione dei prezzi non potrà, in nessun caso, alterare la natura generale del contratto né comportare una modifica sostanziale delle prestazioni previste. Le nuove condizioni economiche determinate dalla revisione dei prezzi saranno applicabili a partire dal 30° giorno successivo alla data di accettazione da parte della stazione appaltante.

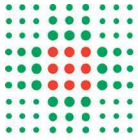
#### **ART. 23 – FATTURAZIONE, PAGAMENTO, ORDINI E DOCUMENTI DI TRASPORTO**

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 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 dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse alle Aziende sanitarie esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).

L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

Il Fornitore si obbliga a fatturare secondo le modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente contratto.

I pagamenti saranno effettuati entro il termine di legge decorrente dalla data di ricevimento della fattura elettronica (tramite SDI) qualora l'Azienda Sanitaria Contraente abbia riscontrato la regolarità della stessa, e sussistano i presupposti e le condizioni per la sua liquidazione (acquisizione completa della documentazione necessaria a comprovare il



diritto del creditore, tra cui i documenti di trasporto, riscontro della regolarità della fornitura o della prestazione, rispondenza della fattura ai requisiti quantitativi e qualitativi ordinati e consegnati, ai termini ed alle condizioni pattuite contrattualmente).

Qualora le fatture emesse non siano regolari e/o conformi a quanto sopra indicato e non sia quindi possibile procedere alla liquidazione, e sempre che non siano state già rifiutate (tramite SDI) nei casi e nei modi previsti dalla normativa di settore, l'Azienda Sanitaria Contraente sospenderà la liquidazione della fattura fino alla avvenuta regolarizzazione e procederà a formalizzare al Fornitore una formale contestazione da inviare tramite pec contenente le relative motivazioni ed eventuale richiesta di emissione di nota di credito parziale o totale. La contestazione vale come sospensione dei termini di pagamento della fattura.

Il Fornitore dovrà provvedere a regolarizzare la fattura e/o a trasmettere la documentazione richiesta e/o a emettere la nota di credito richiesta entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

Decorso il termine dei 10 giorni senza alcun riscontro o senza che la posizione sia stata regolarizzata, la stazione appaltante applicherà una penale per ogni giorno di sospensione pari allo 0,3 per mille, così come previsto dall'articolo 126 del Codice degli Appalti. La stazione appaltante provvederà al pagamento della fattura per la parte eventualmente liquidabile, mentre per quanto non regolarizzato la liquidazione della fattura resterà sospesa; in ogni caso non sono dovuti interessi di qualsiasi natura, né costi di recupero.

In caso di contestazione della fattura i termini di pagamento decorreranno dal ricevimento della documentazione richiesta e/o della nota di credito e/o della fattura correttamente emessa in sostituzione di quella integralmente contestata (o rifiutata). In ogni caso sulle fatture contestate e/o la cui liquidazione è sospesa (per qualsiasi ragione) e/o rifiutata, non sono dovuti interessi di qualsiasi natura, né costi di recupero.

In nessun caso sono dovuti interessi anatocistici.

L'importo forfettario di €40 di cui all'art.6 D.Lgs 231/2002, potrà essere riconosciuto, nei casi e alle condizioni ivi previste, per i crediti scaduti ceduti e/o non ceduti, per contratto di cessione ovvero, in caso di effettivo svolgimento di attività di recupero, per sollecito di pagamento e/o con riferimento alla somma complessivamente ingiunta e/o azionata (e alla pluralità delle fatture azionate). Mentre nulla potrà essere riconosciuto in caso di cessioni di crediti futuri (non ancora sorti al momento della cessione). In ogni caso l'importo forfettario di €40 non sarà dovuto (e non sarà esigibile) con riferimento a ogni singola fattura e sono esclusi automatismi risarcitori.

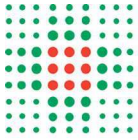
Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

**Azienda USL di Bologna :**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) asl\_bo  
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFVSRG

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

AZIENDA U.S.L. DI BOLOGNA



Codice fiscale: 02406911202

Sede Legale: Via Castiglione 29 – 40124 BOLOGNA

Inoltre, ai sensi dell'art. 25 del Decreto-legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP ove previsto.

PER L'AZIENDA USL DI BOLOGNA:

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

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato

In caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture dovranno essere inviate a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: [bilancio.fattureestere@ausl.bo.it](mailto:bilancio.fattureestere@ausl.bo.it); al fornitore estero aggiudicatario saranno date ulteriori indicazioni sulla fatturazione nella comunicazione di aggiudicazione.

Inoltre, 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 cessione di beni e le prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

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

L'applicazione dello split payment non si applica ai fornitori esteri.

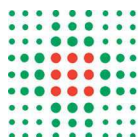
Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente il Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079538 per l'Azienda USL di Bologna.

L'Azienda Sanitaria procederà ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La Ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e



dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda USL è portatrice.

I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:

- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta 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.

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

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

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

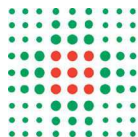
In alternativa, le imprese possono utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

Le spese di bonifico applicate dall'Istituto Tesoriere, secondo quanto previsto dalla convenzione in essere alla data di pagamento, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Inoltre, ai sensi delle disposizioni previste dall'art 9-ter, comma 8, del Decreto-legge 19 giugno 2015 n. 78, come modificato dall'articolo 1, comma 557 della legge 30 dicembre 2018, n.145 e dalle indicazioni operative di cui alla circolare interministeriale prot. 2051-P-08/02/2019, le fatture elettroniche relative ai Dispositivi Medici dovranno altresì riportare la valorizzazione degli elementi componenti il codice articolo, come sotto dettagliato:

<Codice Tipo>	'DMX, con X=[1 2 0] a seconda del tipo di dispositivo medico oggetto dell'operazione. Quindi: 1 per "Dispositivo medico o Dispositivo diagnostico in vitro" 2 per "Sistema o kit Assemblato" 0 nel caso in cui non si sia in grado di identificare il numero di repertorio
<Codice Valore>	Numero di registrazione attribuito al dispositivo medico nella Banca dati e Repertorio Dispositivi Medici, ai sensi del decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 (GU n.17 del 22 gennaio 2010) o





	<p>decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 (G.U. Serie Generale, n. 103 del 06 maggio 2014).</p> <p>Per i dispositivi medici e i dispositivi diagnostici in vitro che, sulla base delle disposizioni previste, dal decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 e dal decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 non sono tenuti all'iscrizione nella Banca dati/ Repertorio dei dispositivi medici, o per i quali le aziende fornitrici di dispositivi medici alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale non sono in grado di identificare il numero di repertorio, il campo è trasmesso con il valore 0.</p>
--	--

#### **ART. 24 – CLAUSOLA DI WHISTLEBLOWING**

L'impresa si impegna a comunicare al proprio personale che opera nel contesto lavorativo dell'Azienda USL di Bologna, il collegamento ipertestuale alla pagina dell'Azienda USL dedicata all'istituto del whistleblowing, al fine di renderlo edotto dei propri diritti e relative tutele, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-dati-ulteriori/ac/regolamenti-per-la-repressione-della-corruzione-e/wb>

#### **ART. 25 - CLAUSOLE CONTRATTUALI DI CUI ALL'INTESA PER LA LEGALITÀ DEL 19.06.2018 DELLA PREFETTURA DI BOLOGNA**

##### **Clausola n. 1**

L'impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui alla Intesa per la Legalità, sottoscritta il 19.06.2018 con la Prefettura di Bologna, tra l'altro consultabile al sito <http://www.prefettura.it/bologna/multidip/index.htm>, e che qui si intendono integralmente riportate, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

##### **Clausola n. 2**

L'impresa si impegna a comunicare alla stazione appaltante l'elenco delle imprese coinvolte nel piano di affidamento nell'esecuzione dei lavori, servizi o forniture con riguardo alle forniture ed ai servizi di cui all'art. 3, lett. a) dell'Intesa, nonché ogni eventuale variazione successivamente intervenuta per qualsiasi motivo.

Ove i suddetti affidamenti riguardino i settori di attività a rischio di cui all'art. 1, comma 53, della L. 190/2012, la sottoscritta impresa si impegna ad accertare preventivamente l'avvenuta o richiesta iscrizione della ditta sub affidataria negli elenchi prefettizi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa.

##### **Clausola n. 3**

L'impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).

##### **Clausola n. 4**





La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 3 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, eventuali iniziative di competenza.

#### **Clausola n. 5**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive analoghe a quelle di cui agli artt. 91 e 94 del D.Lgs. 159/2011, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse.

Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alle prestazioni eseguite.

#### **Clausola n. 6**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

#### **Clausola n. 7**

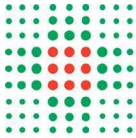
La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza del divieto per le stazioni appaltanti pubbliche di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatrici, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche o nei casi in cui l'accordo per l'affidamento del subappalto sia intervenuto successivamente all'aggiudicazione.

#### **Clausola n. 8**

La sottoscritta impresa si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Dichiara altresì di essere a conoscenza che il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori e di funzionari che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare e sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.

#### **Clausola n. 9**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p.,



319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p. e 353 bis c.p.”.

**Clausola n. 10**

La sottoscritta impresa si obbliga ad inserire in tutti i subcontratti la clausola risolutiva espressa nel caso in cui emergano informative interdittive a carico dell'altro subcontraente; tale clausola dovrà essere espressamente accettata dalla impresa subcontraente.

**Clausola n. 11**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale

**ART. 26 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna, mentre per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del servizio è competente, esclusivamente, il Foro in cui ha sede l'Azienda Sanitaria che è parte in causa.

Per accettazione  
**(firma digitale del Legale Rappresentante)**