



Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

Grande Ospedale Metropolitano
"Bianchi Melacrino Morelli"
Reggio Calabria



REGIONE CALABRIA

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO
DI GESTIONE DEGLI SPORTELLI C.U.P.
PER PRENOTAZIONE, ACCETTAZIONE ED INCASSO**

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio amministrativo di gestione, in modalità front-office e back-office, degli sportelli CUP per prenotazione, recall (conferma/disdetta), accettazione ed incasso delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dal Grande Ospedale Metropolitan "Bianchi Melacrino Morelli" di Reggio Calabria (di seguito denominato "G.O.M." o "Azienda") nonché la fornitura, l'assistenza e la manutenzione di n. 3 casse automatiche (Totem).

ART. 2 – DURATA ED IMPORTO DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di anni 4 (quattro), a decorrere dalla data di stipula. Al naturale scadere della vigenza contrattuale e qualora se ne presentasse l'esigenza, l'aggiudicatario è comunque tenuto a prorogare la fornitura per un periodo di anni 1 (uno) e comunque non superiore al tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione di un nuovo contraente così come stabilito all'art. 106, co. 11, del D. Lgs. n. 50/2016.

L'importo complessivo annuale posto a base di gara è determinato in euro 365.000,00 IVA esclusa, di cui euro 345.000,00 relativi al costo presunto della manodopera.

L'importo complessivo presunto, riferito all'intera durata del contratto (anni 4), è determinato in euro 1.460.000,00 IVA esclusa, di cui euro 11.680,00 per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi da interferenza.

ART. 3 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto di gara comprende:

1. Servizio amministrativo di gestione con operatori (front-office) degli sportelli CUP del Presidio Ospedaliero Riuniti e del Presidio Ospedaliero Morelli ai fini della prenotazione, accettazione, incasso e contabilizzazione dei proventi derivanti da prestazioni sanitarie S.S.N., A.L.P.I, extra-LEA, amministrative ed ogni altra prestazioni a carico dell'assistito, secondo le seguenti modalità:

A. *Prenotazione - accettazione diretta:*

- identificazione dell'assistito per il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati o nuovo inserimento dello stesso tenendo conto del rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy;
- inserimento delle prestazioni per la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti, ove previsto da disposizioni di legge;
- verifiche sulle attestazioni di esenzione dal ticket ed altre dichiarazioni per tutte le fasi del procedimento, secondo le disposizioni date dall'Azienda;
- prenotazione delle prestazioni selezionate per la ricerca della prima data utile e della struttura in grado di erogare tale prestazione, nonché la conseguente conferma della prenotazione in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, libera scelta dell'utente, ecc.);
- verifica impegnativa;
- controllo correttezza inserimento dei dati dell'utenza nel sistema;
- acquisizione e gestione delle disdette previa verifica/correzione dei dati inseriti in sede di prenotazione;
- servizio di informazione, accoglienza, accessibilità e trasparenza.

B. *Attività di contabilizzazione e cassa :*

- controllo e correttezza dei dati anagrafici dell'assistito;
- controllo importo ticket, riscontro di eventuale esenzione presente sull'impegnativa;
- riscossione ticket sanitario, riscossione onorario dei dirigenti medici in ALPI;
- incasso, ove richiesto dal paziente, mediante dispositivo POS messo a disposizione dall'Azienda;
- al termine del turno, prima di lasciare il luogo di lavoro, ogni operatore di sportello dovrà verificare, tramite i documenti di cassa, l'importo totale degli incassi e versare il contante, mediante il codice identificativo assegnatogli dal Responsabile del CUP all'inizio del servizio, all'interno della cassa continua installata presso i locali CUP del Presidio Riuniti e del Presidio Morelli. Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal



programma di gestione) e quelli versati saranno imputate all'aggiudicatario che, pertanto, ha facoltà di stipulare a proprio onere una eventuale copertura assicurativa. Si precisa che la corretta gestione degli incassi da parte degli operatori di sportello non costituisce responsabilità aggiuntiva ma contenuto essenziale della prestazione dell'aggiudicatario;

- registrazione pagamenti e rimborsi;
- stampa e consegna delle ricevute fiscali, fatture o quietanze di pagamento;
- attività di chiusura di cassa secondo le procedure in essere nel G.O.M..

L'Impresa aggiudicataria assume la figura di "Fiduciario" e Agente Contabile del Servizio di Cassa ospedaliero e, in quanto tale, si intende totalmente responsabile delle attività di riscossione dei proventi e di pagamento dei rimborsi effettuati attraverso i punti cassa individuati.

2. Servizio amministrativo di gestione in modalità back-office delle prestazioni ambulatoriali S.S.N. erogate in regime di esenzione ticket;
3. Servizio amministrativo di gestione del servizio di richiamata per conferma/disdetta delle prenotazioni secondo le modalità indicate dalla Direzione Medica di Presidio;
4. Fornitura di sistemi automatici di riscossione (TOTEM): da installare presso il Pronto Soccorso, il C.U.P. del Presidio Riuniti ed il C.U.P. del Presidio Morelli. Le casse automatiche dovranno garantire la continuità dei servizi, l'immediatezza della risposta all'utente, la completa tracciabilità delle transazioni, la possibilità di fruire di servizi anche in orari "fuori sportello", di ridurre i tempi di attesa dell'utenza e la gestione automatizzata delle attività.

Per quanto riguarda le caratteristiche tecniche minime richieste e le modalità di svolgimento del servizio di assistenza e manutenzione fare riferimento all'allegato A del presente Capitolato.

ART. 4 – IMPEGNO ORARIO SERVIZIO FRONT-OFFICE

L'aggiudicatario si impegna a garantire almeno i seguenti volumi orari di servizio front-office presso i due presidi ospedalieri del G.O.M.:

Presidio Ospedaliero Morelli

- n. 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30,
- n. 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.30,
- n. 2 operatori il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30,
- n. 2 operatori il domenica dalle ore 7.30 alle ore 11.30.

Presidio Ospedaliero Riuniti

- n. 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30,
- n. 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.30,
- n. 2 operatori il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30,
- n. 2 operatori il domenica dalle ore 7.30 alle ore 11.30.

FABBISOGNO OPERATORI/ORARI	ORE/GIORNO	ORE/SETTIMANA	ORE/ANNO
N. 4 OPERATORI LUN/VEN 7.30-19.30	48	240	12.480
N. 4 OPERATORI LUN/VEN 7.30-12.30	20	100	5.200
N. 4 OPERATORI SABATO 7.30-13.30	24	24	1.248
N. 4 OPERATORI DOMENICA 7.30-11.30	16	16	832
TOTALE	108	380	19.760

Si fa presente che nell'"orario di apertura" viene considerato anche il tempo (massimo 30 minuti complessivi dall'apertura/chiusura al pubblico dello sportello) che l'operatore dedica alle attività espletate "a sportello chiuso", non propriamente a diretto contatto con l'utenza, come, ad esempio, la chiusura di cassa, l'impostazione e la chiusura dei piani di lavoro, ecc. Resterà oggetto di disposizione aziendale, al momento dell'attivazione del contratto, l'esatta indicazione dell'orario di apertura e di chiusura degli sportelli al pubblico.

Le informazioni sopra riportate devono, comunque, essere considerate come mere indicazioni relative all'esecuzione del servizio in una settimana tipo.

L'Impresa aggiudicataria dovrà assicurare costantemente, senza esclusioni, la copertura delle postazioni previste e il corretto svolgimento delle attività anche in caso di malattie, ferie ecc., attraverso la disponibilità immediata di adeguate soluzioni di pari livello e competenze.

Per assicurare l'efficienza del servizio, l'Azienda mantiene le proprie funzioni di coordinamento delle attività di sportello sul piano istituzionale e organizzativo.

ART. 5 - ONERI SPECIFICI A CARICO DEL GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO "BIANCHI MELACRINO MORELLI"

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, il Grande Ospedale Metropolitan "Bianchi Melacrino Morelli" metterà a disposizione dell'Impresa aggiudicataria, nel loro stato attuale e gratuitamente, gli spazi, attualmente in uso e adibiti allo scopo, la rete intranet e gli applicativi software CUP.

In contraddittorio con i rappresentanti dell'Impresa aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale sullo stato dei locali e degli spazi concessi dall'Amministrazione in comodato d'uso gratuito. Alla scadenza del contratto, i locali messi a disposizione dall'Azienda verranno riconsegnati alla stessa. Di detta riconsegna verrà redatto apposito verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna formeranno oggetto di valutazione economica ed i relativi importi saranno addebitati all'Impresa, fatta salva l'ordinaria usura di utilizzo.

Per quanto riguarda il servizio di cassa, l'Azienda fornisce, inoltre, le casseforti situate nei locali sopra citati dotati di sistema anti-intrusione. L'Azienda tramite i propri incaricati potrà accedere in ogni momento nei locali individuati per effettuare la manutenzione straordinaria ed ogni altro eventuale controllo, anche operativo sulla regolare esecuzione del servizio, altroché per garantire la pulizia dei locali.

Per un periodo massimo di mesi 2 (due), le attività iniziali di formazione del personale dell'Impresa aggiudicataria avverranno anche con affiancamento di dipendenti dell'Azienda attualmente incaricati del servizio, al fine di condividere le procedure amministrative a cui attenersi.

ART. 6 - ONERI SPECIFICI A CARICO DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'Impresa aggiudicataria deve svolgere il servizio con personale professionalmente preparato, in possesso di diploma di scuola media superiore.

Entro 10 gg. dalla comunicazione di aggiudicazione dovrà nominare un proprio referente, in ogni momento reperibile ed a disposizione dell'Azienda, con la funzione di controllare e fare osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti previsti nel servizio nonché garantire il corretto svolgimento dello stesso.

L'Azienda può effettuare in qualsiasi momento verifiche sul servizio (attività, attrezzature, personale), per accertare che vi sia una perfetta rispondenza alle clausole del contratto.

Il personale impiegato nei servizi affidati all'Impresa aggiudicataria dovrà indossare un cartellino identificativo, in ottemperanza a quanto disposto dalle leggi attualmente in vigore. Eventuali inosservanze determineranno, dopo una prima contestazione ed un sollecito, dopo 30 giorni, una penale di 500,00 euro per operatore impiegato.

Gli operatori dovranno avere un contegno irreprensibile, mantenere il segreto d'ufficio e la tutela della privacy in merito a circostanze, stati o fatti personali degli utenti del servizio in appalto e dell'Azienda in genere, delle quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio stesso.

L'Impresa, a tal fine, garantirà direttamente il corretto comportamento del personale, nonché la diligente osservanza di tutte le norme di legge e disposizioni dell'Azienda. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempimento contrattuale.

L'Impresa, prima dell'inizio del servizio e comunque con un anticipo pari almeno a 20 giorni dall'avvio dello stesso, dovrà fornire un elenco completo del personale addetto al servizio, nel quale dovrà essere indicato nome e cognome, funzione e mansione, titolo di studio. In tale elenco dovrà essere menzionato anche l'eventuale personale che sarà utilizzato per le sostituzioni. Tale elenco dovrà essere tassativamente tenuto aggiornato; eventuali sostituzioni di personale dovranno essere comunicate all'Azienda con un preavviso di almeno 20 giorni dall'inizio del servizio. L'Impresa si impegna a sostituire, su motivata richiesta dell'Azienda, il personale che risulti inidoneo.

L'Impresa aggiudicataria dovrà:



- attenersi al segreto d'ufficio secondo le stesse modalità ed obblighi previsti per i dipendenti dell'Azienda e operare nel rispetto della normativa in vigore sulla privacy e sulla sicurezza dei dati, in particolare ha obbligo di agire in modo coerente con il D. Lgs. 196/2003 ed il Regolamento UE 2016/679 e di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza e di rilevarli senza ordine della competente autorità, di non divulgarli o farne oggetto di sfruttamento. A tale scopo dovrà essere acquisita dall'Azienda la prescritta autorizzazione al trattamento dei dati;
- presentare il piano di sicurezza per le informazioni e gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008;
- procedere all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, per almeno 5 unità rapportate a tempo pieno, ai sensi dell'art. 4 comma 1 della L. 381/1994 e dell'art. 20 comma 4 della L. 52/1996. L'obbligo dell'inserimento va mantenuto per tutto il periodo contrattuale, con un periodo di messa a regime di un anno dalla decorrenza del contratto.
- attuare le operazioni di sicurezza sui dati e sui programmi mediante la duplicazione e il mantenimento presso il committente di copia dei file attivi dei dati, di registrazione statistiche e di qualsiasi altra informazione necessaria per la fornitura del servizio e della sua continuità. L'Impresa aggiudicataria si fa carico dell'integrità fisica dei dati dei programmi forniti e mantenuti;
- l'impresa partecipante dovrà certificare i servizi in appalto in conformità alla norma ISO 9001/2015 (IAF 35) del sistema di assicurazione della qualità del servizio.

E' compito dell'Impresa fornire, inoltre, il materiale di consumo e la carta.

L'impresa è direttamente responsabile dei danni di qualunque natura sia alle persone che agli spazi conferiti in comodato d'uso. A tal fine, a seguito dell'aggiudicazione, dovrà essere presentata adeguata polizza assicurativa.

E' compito dell'impresa comunicare il Responsabile del trattamento dei dati personali. Fornire adeguata documentazione ad assicurare il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati al fine di attestare che i software utilizzare siano conformi alla privacy e sulla sicurezza dei dati, in particolare ha l'obbligo di agire in modo coerente con il D. Lgs. 196/2003 ed il Regolamento UE 2016/679.

ART. 7 - PERSONALE

Il personale addetto al servizio oggetto di gara dovrà essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa aggiudicataria, che risponderà direttamente dei comportamenti dei propri dipendenti, delle inosservanze rispetto a quanto previsto nel contratto di servizio e dei danni derivanti all'Azienda ed a terzi imputabili ai dipendenti stessi.

Lo stesso personale dovrà essere informato, formato ed addestrato sulla prevenzione dei rischi derivanti da ambiente ospedaliero e sulle specifiche modalità di esecuzione del servizio.

I dipendenti dell'Impresa aggiudicataria del servizio saranno obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, nei confronti del personale dell'Azienda, degli utenti e dei visitatori in genere, ed agire in ogni occasione con diligenza professionale al fine di garantire la corretta ed efficace esecuzione del servizio.

Chiunque, tra il personale impiegato, tenuto ad un comportamento decoroso e rispettoso del particolare ambiente nel quale opera, non risulti di gradimento all'Azienda appaltante, dovrà essere sostituito a richiesta della medesima.

Il personale medesimo dovrà tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento dell'Azienda dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, l'Impresa dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Azienda;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossi il cartellino identificativo;
- consegni immediatamente i beni ritrovati all'interno dell'Azienda o ad essi affidati, qualunque sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile diretto che dovrà consegnarli al Referente aziendale;
- segnali subito al Referente Aziendale le eventuali anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- rispetti il divieto di fumo.



Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei reparti e dei servizi.

L'Impresa aggiudicataria si farà carico della formazione iniziale degli operatori coinvolti e di quella che si rendesse successivamente necessaria.

L'Impresa è responsabile del comportamento e dell'operato dei suoi dipendenti in orario di servizio e delle inosservanze rispetto alle obbligazioni contrattuali, risponde altresì dei danni derivati a terzi, siano essi utenti o dipendenti dell'Azienda, da comportamenti imputabili al proprio personale.

Il numero dei componenti del personale impiegato dovrà garantire l'eccellenza, la regolarità e continuità del servizio. Il personale dovrà uniformarsi alle disposizioni di carattere generale e specifico emanate dall'Azienda in tema di modalità di espletamento del servizio.

L'Impresa provvederà, antecedentemente alla stipula del contratto, alla comunicazione alla Stazione Appaltante dell'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, l'indicazione del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso, per ciascuna unità di personale. In detto elenco dovrà essere altresì indicato, per ciascuna unità di personale impiegato dall'appaltatore nell'esecuzione del servizio oggetto di gara, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale. L'Impresa dovrà inoltre garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

L'elenco del personale dovrà essere aggiornato ogni qualvolta si verificano variazioni del personale – anche per sostituzione temporanea di altro personale per malattia, infortunio, ferie, maternità, ecc. Tali variazioni dovranno essere immediatamente comunicate all'Azienda nella persona del Coordinatore aziendale del CUP. Sarà onere dell'Impresa, in ogni caso, comunicare le generalità del sostituto prima che lo stesso prenda servizio, per consentire all'Azienda la corretta identificazione dello stesso e il conseguente rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'accesso ai locali aziendali, agli applicativi e per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

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

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Impresa dovrà impegnarsi a destinare risorse e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'Appaltatore si impegna a corrispondere al personale dipendente la giusta retribuzione in ottemperanza ai contratti collettivi ed agli accordi sindacali vigenti, durante l'esecuzione dell'appalto. A richiesta dell'Azienda, l'aggiudicatario dovrà fornire la prova di aver regolarmente soddisfatto agli obblighi retributivi relativi alle assicurazioni sociali ed alle assicurazioni sugli infortuni sul lavoro secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

Il mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi, accertato dall'Azienda o ad essa segnalato dall'Ispettorato del Lavoro, si configurerà come inadempienza dell'Impresa aggiudicataria che potrà comportare la risoluzione del contratto.

Trova comunque applicazione quanto disposto dal D. Lgs. n.163/2006 e ss.ii.mm.

ART. 8 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori reclutati dovranno essere preventivamente formati, a spese dell'aggiudicatario, all'utilizzo dei software in uso presso l'Azienda e, se non sufficientemente preparati, l'aggiudicatario dovrà provvedere a sue spese all'ulteriore formazione necessaria.

Qualora l'Azienda, nel corso della durata del contratto, dovesse dotarsi di un diverso sistema informatico CUP, con conseguente trasferimento di tutte le procedure di prenotazione e cassa CUP sulla nuova piattaforma, l'Impresa aggiudicataria dovrà farsi carico della formazione del personale e dell'applicazione dei nuovi regolamenti e procedure.

Data la particolarità del servizio si richiede che tutti gli operatori oltre che ricevere la normale formazione specifica relativa all'uso del software e dell'hardware necessario per l'erogazione del servizio stesso, ricevano a cura dell'aggiudicatario anche formazione specifica in materia di privacy, cortesia e relazionalità con l'utenza.

Periodicamente l'aggiudicatario dovrà effettuare delle verifiche su eventuali lacune formative o informative in modo da organizzare sessioni di formazione a proprie spese.



Lo stesso dovrà documentare e mantenere registrazione del percorso formativo di ciascun addetto e dell'adeguatezza del livello raggiunto.

ART. 9 - ATTIVITÀ DI CONTROLLO

L'Azienda eserciterà il controllo sulle attività senza preavviso ed ogni qualvolta se ne rilevi l'opportunità, per accertare la regolare tenuta delle scritture contabili e della gestione, il controllo del contante con le ricevute emesse, la coincidenza dei versamenti giornalieri con le relative registrazioni, la corretta imputazione delle entrate alle competenti voci di conto, ecc.

Il risultato di ogni verifica dovrà formare oggetto di processo verbale redatto in contraddittorio e sottoscritto dalle parti interessate.

Analoghi controlli verranno effettuati dal Collegio Sindacale.

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

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

ART. 10 - VERIFICHE DI QUALITÀ E PENALI

Il servizio oggetto della presente gara deve ritenersi di pubblica utilità. Pertanto l'Impresa aggiudicataria non potrà per nessuna ragione sospenderlo, eseguirlo con ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito ed accordato.

In caso di sciopero l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere ad effettuare comunque il servizio, secondo il piano di emergenza all'uopo predisposto ed approvato dall'Azienda; in tal caso il relativo canone sarà proporzionalmente ridotto in conformità alla minore prestazione effettuata.

Durante l'operatività fornita l'Impresa aggiudicataria garantirà un servizio all'utenza la cui efficienza sarà valutata, tra l'altro, tramite il tempo medio di esecuzione dell'operazione, che non potrà essere superiore ai 15 minuti di attesa in coda nei momenti di massima affluenza, fatto salvo il solo caso di interruzione del servizio del sistema informatico, la cui responsabilità ricade sull'Azienda.

Qualora l'Azienda accerti inadempimenti contrattuali, irregolarità, carenze e ritardi nell'adempimento dei servizi e nell'esecuzione delle attività, degli investimenti e degli interventi previsti, dopo tre contestazioni (anche di diverso tipo), le cui eventuali controdeduzioni dell'Impresa non siano state condivise dall'Azienda, verrà applicata una penale pari allo 0,5% dell'importo contrattuale a quel momento vigente.

Tali penali, applicate più volte nel corso dell'anno, non potranno comunque superare il 10% del valore vigente del contratto.

ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 CC e previa comunicazione scritta, da effettuarsi con raccomandata A.R., risolvere di diritto il contratto nei seguenti casi:

- grave irregolarità o frode accertata nell'esecuzione del servizio;
- mancata osservanza dell'obbligo di corretto comportamento del personale nonché di diligente osservanza delle norme di legge e disposizioni dell'Azienda;
- gravi inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- mancato pagamento degli stipendi o versamento dei contributi previdenziali del proprio personale anche di un solo mese;
- mancata stipulazione della polizza assicurativa per danni;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati.

Si potrà inoltre risolvere il contratto nei seguenti casi:

- nel caso in cui fosse accertata la non veridicità delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara;
- in caso di perdita, da parte dell'aggiudicatario, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dal capitolato di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;

Grande Ospedale Metropolitano "Bianchi Melacrino Morelli" di Reggio Calabria

- in caso di cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- dopo tre contestazioni scritte relative al servizio, le cui giustificazioni non siano state accolte dall'Azienda. Nel caso di variazione della soggettività giuridica del prestatore del servizio, la prosecuzione del rapporto dovrà essere autorizzata.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge il diritto di affidare a terzi il servizio, in toto o in parte, in danno all'impresa aggiudicataria. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più per l'esecuzione del servizio. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di maggior spesa nulla spetta all'impresa inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al codice civile in materia di risoluzione e di recesso del contratto.

Anche in caso di risoluzione contrattuale su richiesta dell'Azienda, l'aggiudicatario ha l'obbligo di assicurare la continuità del servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni finché l'Amministrazione non abbia assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 6 mesi. In ogni caso di risoluzione del contratto, l'Azienda ha facoltà di riscattare le apparecchiature hardware (totem o altre apparecchiature fornite dall'aggiudicatario) e di rete al valore di libro detratti gli ammortamenti, nonché i programmi di proprietà dell'aggiudicatario.

ART. 12 - POLIZZA FURTO, RAPINA, ECC.

L'impresa aggiudicataria dovrà stipulare idonea polizza assicurativa per la copertura dei rischi:

- di furto/rapina ed incendio dei valori assicurati;
- contro eventuali inadempienze e/o errori fiscali che copra, indipendentemente dalla durata del contratto, un periodo di tempo pari ad almeno i termini di scadenza dell'attività di accertamento da parte dell'Amministrazione (termine indicativo di dieci anni).

ART. 13 - RESPONSABILITÀ PER DANNI

L'impresa aggiudicataria è responsabile di ogni danno che possa derivare all'Azienda e a terzi nell'adempimento del servizio.

A tale scopo, dovrà essere assicurata contro i danni a cose o persone che venissero arrecati dal proprio personale nell'espletamento del servizio con massimale non inferiore a € 750.000,00 per sinistro.

Prima dell'inizio del servizio, pertanto dovrà essere comprovata l'avvenuta stipulazione della polizza, pena la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del C.C. (clausola risolutiva espressa).

ART. 14 - ESTENSIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda si riserva la facoltà, qualora ne risultasse la necessità, di estendere il servizio oggetto dell'appalto, dandone preventiva comunicazione all'impresa aggiudicataria. L'impresa si impegna ad estendere il servizio ad altri ambiti e con altre modalità qualora fosse segnalato dall'Azienda.

Qualora l'importo dell'estensione richiesta risulti compreso nel limite del 20% dell'importo complessivo del servizio, valutato sulla base dei prezzi offerti in gara (canone mensile), l'impresa aggiudicataria sarà tenuta a darvi esecuzione.

ART. 15 - NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA

La valutazione dei rischi propri dell'impresa nello svolgimento della propria attività resta a carico dell'impresa stessa, così come la redazione dei relativi documenti e l'informazione/formazione dei propri dipendenti. Infatti, per quanto attiene ai costi relativi alla sicurezza propri di ogni datore di lavoro e quantificati dallo stesso, in base a diretta responsabilità nei confronti dei propri dipendenti ai sensi della normativa vigente, l'Amministrazione ha solo un onere di vaglio, ai sensi dell'art. 86 comma 3-bis del D. Lgs. n. 163/2006.

L'impresa aggiudicataria è tenuta, senza oneri a carico del Grande Ospedale Metropolitan "Bianchi Melacrino Morelli" di Reggio Calabria, a conformarsi a tutte le prescrizioni, anche future, in merito a misure di prevenzione, sicurezza ed emergenza, da adottare in relazione alle attività connesse all'appalto, che saranno impartite dalle competenti strutture dell'Azienda.

ART. 16 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice Civile, ai regolamenti ed alle disposizioni vigenti.

