

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n.ro	Data di Adozione
0001044	19/05/2023

OGGETTO: A.G.P. - Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari. Indizione.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.RO 20230001272 DEL 16/05/2023





COMPOSTA COMPLESSIVAMENTE DA 10 (dieci) PAGINE

DI 16 (sedici) ALLEGATI SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 211 (duecentoundici) PAGINE

DI 0 (zero) ALLEGATI NON SOGGETTI A PUBBLICAZIONE PER UN TOTALE DI 0 (zero) PAGINE

DI 2 (due) DOCUMENTI ISTRUTTORI NON ALLEGATI PER UN TOTALE DI 102 (centodue) PAGINE

Con la sottoscrizione in calce, i Direttori dichiarano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale nella sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

Parere del Direttore Amministrativo	Parere del Direttore Sanitario
 Firmato Digitalmente il 19/05/2023 10:18 Luigi FRUSCIO	 Firmato Digitalmente il 19/05/2023 10:45 Luigi ROSSI
Il Segretario	Il Direttore Generale
 Firmato Digitalmente il 19/05/2023 12:42 Raffaele IORIO	 Firmato Digitalmente il 19/05/2023 12:08 Antonio SANGUEDOLCE

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si attesta che il presente provvedimento viene pubblicato all'Albo pretorio *on-line* della ASL BA, ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009, per la durata di 30 giorni naturali, decorrenti dal **19/05/2023**

Unità Operativa Affari Generali
L'Addetto alla Pubblicazione

 Firmato Digitalmente il 19/05/2023 12:46

Domenico ROVETO



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente è conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.

IL DIRETTORE GENERALE

vista la Deliberazione n. 239/DG del giorno 16/02/2022, con l'assistenza del Segretario, sulla base dell'istruttoria condotta dai competenti Uffici della U.O.S. "Acquisizione Servizi" e della proposta formulata dal Direttore Area Gestione Patrimonio, che ne attesta la regolarità formale del procedimento ed il rispetto della legittimità, considera e determina quanto segue

Premesso

che, con Deliberazione del Direttore Generale n. 697 del 29/05/2020, parzialmente rettificata con Determinazione Dirigenziale n. 6870 del 10/06/2020, e per le motivazioni in esse contenute, è stata autorizzata l'adesione alla Convenzione messa a disposizione da Consip S.p.a. dedicata ai "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 4", disponendo l'affidamento dei relativi servizi a favore del RTI aggiudicatario Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., per la durata di quattro anni decorrenti dal 01/07/2020 e fino al 30/06/2024, per l'impegno complessivo di spesa pari ad € 3.292.631,40 oltre Iva

che l'attuale contratto in adesione alla Convenzione di Consip S.p.a. prevede quattro distinte componenti di servizio:

- a) Servizio operatori inbound sincrono, relativo al traffico delle chiamate degli utenti per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie, con modalità di remunerazione "a minuti di chiamata" risposta/elaborata
- b) Servizio operatore back-office, relativo alla gestione delle agende ed altre attività di back-office afferenti al sistema CUP, con modalità di remunerazione "ad ore"
- c) Servizi di revisione/capo progetto, relativi a tutte le attività di gestione del sistema di Contact Center ed infrastrutturali, con modalità di remunerazione "a giorni uomo" di Capo Progetto, in quota costante di due giorni al mese;
- d) Servizio operatori inbound/infrastruttura, relativo a quota parte dell'utilizzo dell'infrastruttura e dei sistemi di Contact Center, con modalità di remunerazione "a minuti di chiamata" risposta/elaborata, in funzione del traffico generato per quanto al punto a)

che, con successiva Deliberazione del Direttore Generale n. 1318 del 08/07/2022, rilevata l'esigenza di incrementare ulteriormente i servizi di inbound sincrono, insorta all'esito del potenziamento dei predetti servizi di Contact Center nel periodo dell'emergenza pandemica, è stato autorizzato l'esercizio dell'opzione di estensione delle prestazioni nei limiti del quinto del valore contrattuale ex art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., alle medesime condizioni tecniche ed economiche della Convenzione di Consip S.p.a., per l'importo complessivo pari ad € 658.526,28 oltre Iva

Tenuto presente

che, con nota prot. n. 11731 del 10/02/2023, il Direttore dell'esecuzione del contratto, Ing. Marco Torres, in merito allo svolgimento dei richiamati servizi, ha evidenziato quanto segue:

- *Già con nota prot. n. 51262/2021 del 04/08/2021 il sottoscritto Direttore di Esecuzione Contratto segnalava che – in conseguenza di disposizioni da parte della Direzione Strategica legate all'emergenza pandemica, alle campagne vaccinali ed all'esigenza di informativa specifica per i cittadini – i servizi di Contact Center sono stati potenziati in maniera sensibile al fine di ottenere risultati in termini di performances ed efficienza nel periodo di emergenza. Conseguentemente, le medesime azioni hanno comportato un consumo delle risorse di molto superiore, in termini di minuti di chiamata elaborati, servizi e conseguenti costi mensili.*
- *Rispetto al dimensionamento previsto con la prima adesione Consip è stato pertanto necessario anticipare la pianificazione dei minuti "incoming" distribuiti sui bilanci 2023-2024 ed è stato anche indispensabile, con la D.D.G. n. 1318 del 08/07/2022, applicare con anticipo l'esercizio dell'opzione di*

estensione delle prestazioni contrattuali (sesto quinto) per la parte di servizi "operatori inbound", ovvero traffico relativo alle chiamate risposte.

- *Tutto ciò ha comportato che, benché il contratto sia attivo fino al 30/06/2024, la proiezione stimata dell'esaurimento dei minuti di "traffico inbound" contrattualizzati è per l'inizio di maggio 2023.*
- *(...) Nel frattempo la convenzione – pur attiva – ha esaurito anch'essa molto anticipatamente il plafond di gara relativo ai minuti di chiamata, nonché le estensioni del sesto e settimo quinto applicate già nel 2020, risultando indisponibile ad eventuali estensioni per il Lotto 4.*
- *Ad oggi Consip non ha bandito nuova procedura di gara, attivando altresì una procedura nel Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi di Contact Center, che prevede un rilancio competitivo con Accordo Specifico.*

che, come attestato dal Dec nella precitata nota prot. n. 11731 del 10/02/2023, la saturazione dei minuti previsti dalla Convenzione di Consip S.p.a., con conseguente impossibilità per l'Asl di Bari di attingere a tale plafond a partire dal mese di maggio 2023, inciderà sull'erogazione delle componenti del servizio descritte sub a) Servizio operatori inbound sincrono e sub d) Servizio operatori inbound/infrastruttura

che, nel contempo, il contratto attualmente in essere con il RTI Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., resterà attivo per le componenti del servizio descritte sub b) Servizio operatore back-office e sub c) Servizio di revisione/capo progetto

che, per tali servizi definiti ai punti b) e c), pertanto, il recesso sarà correlato alla nuova aggiudicazione, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto Consip, fermo restando che l'attuale RTI Appaltatore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione, come disciplinato dal paragrafo 5.3.3 del Capitolato Tecnico della Convenzione Consip, per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e di competenze verso il terzo Aggiudicatario

Evidenziato

che, con la medesima nota prot. n. 11731 del 10/02/2023, successivamente integrata con nota prot. 36786 del 28/04/2023, l'Ing. Marco Torres, rilevato che alcuna nuova gara è stata bandita da Consip S.p.a., ha trasmesso il Capitolato Speciale d'Appalto, lo Schema di Offerta Tecnica da richiedere ai concorrenti alla procedura, nonché i criteri di valutazione proposti per l'assegnazione del punteggio relativo all'offerta tecnica, utili per procedere all'indizione di una autonoma procedura ad evidenza pubblica di affidamento ovvero a rilancio competitivo SDAPA

che il Capitolato Speciale d'Appalto è stato elaborato in coerenza ai servizi erogati nell'ambito della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing – Ed. 2" (Capitolato Tecnico di Gara) ed alla documentazione messa a disposizione sul portale www.acquistinretePA.it per le procedure di rilancio SDAPA

che, in specie, si prevede l'affidamento dei servizi in argomento per la durata di 36 mesi, eventualmente prorogabili per ulteriori 12 mesi

che deve prevedersi, altresì, la clausola di recesso ex art. 1, comma 13, D.L. 95/2012 a favore dell'Asl di Bari, senza applicazione di sanzioni, nell'ipotesi di nuova Convenzione stipulata da Consip S.p.a. più vantaggiosa per l'Amministrazione

che, trattandosi di servizi caratterizzati dall'alta intensità di manodopera, con nota prot. 15902 del 02/02/2023, a firma dell'Ing. Marco Torres, in qualità di Dec del contratto in essere, è stato richiesto all'Appaltatore in RTI di trasmettere l'elenco del personale impiegato nella commessa oggetto della clausola sociale, pervenuto giusta comunicazione a mezzo posta elettronica certificata del 21/02/2023

che, all'esito, l'Area Gestione Patrimonio, con nota prot. n. 16359 del 28/02/2023, ha richiesto l'elaborazione del D.U.V.R.I., pervenuto con nota prot. n. 20025 del 13/03/2023, che stabilisce i costi da interferenze nella misura di € 2.200,00 oltre Iva sul triennio contrattuale

Rilevata, pertanto, la necessità di procedere all'indizione di una procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi di Contact Center, in un lotto unico ed indivisibile di gara, al fine di garantire una gestione unitaria del complesso dei servizi tra loro interconnessi e livelli uniformi delle prestazioni da erogare, ai sensi dell'art. 51 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., da aggiudicare con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i.

Rilevata, in ogni caso, la necessità di assicurare la continuità dei servizi di Contact Center, nelle more dell'espletamento della procedura di gara, disponendo l'affidamento diretto interinale, a favore del RTI Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., delle componenti di servizio definite sub *a)* e *d)* - ricorrendo nella fattispecie i presupposti di cui all'art. 63, comma 2, lett. c), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. - per il periodo dal 01/05/2023 al 31/12/2023, alle medesime condizioni economiche e tecniche previste dal contratto in essere, fatta salva la facoltà di recesso anticipato da parte dell'Asl di Bari in caso di nuova aggiudicazione e contrattualizzazione, per una spesa presunta pari ad € 853.107,84 oltre Iva, di cui:

- € 827.755,44 oltre Iva, per *a)* Servizio operatori inbound sincrono
- € 25.352,40 oltre Iva, per *d)* Servizio operatori inbound/infrastruttura

Considerato che, nella Programmazione biennale per l'acquisizione di beni e servizi, giusta Deliberazione del Direttore Generale n. 2559 del 30/12/2022, è stata prevista l'indizione per l'anno 2023 della procedura di gara per l'affidamento dei servizi suddetti

Preso atto che, attualmente, non sono presenti iniziative attive del Soggetto Aggregatore della Regione Puglia e che la Centrale di Committenza Consip S.p.a. non ha attivato alcuna Convenzione o Accordo Quadro inerenti ai servizi di Contact Center, mettendo a disposizione esclusivamente lo strumento di negoziazione dello SDAPA

Ritenuto che l'indizione di una autonoma procedura ad evidenza pubblica, in ispecie, consentirebbe di meglio calibrare il servizio oggetto d'appalto alle specifiche esigenze dell'Asl di Bari

Vista la Relazione tecnico-illustrativa del contesto di riferimento dei servizi oggetto della procedura, elaborata ai sensi dell'art. 23, co. 14 e 15, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. e quivi acclusa, nonché l'ulteriore documentazione di Gara di seguito elencata ed allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale:

- Bando di gara
- Disciplinare di gara e relativi documenti allegati:
 - All. I Istanza di partecipazione
 - All. II Schema di dichiarazione (Modello DGUE)
 - All. III Dichiarazione di conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
 - All. IV Informativa GDPR Gare d'Appalto
 - All. V Schema di Offerta Economica
 - All. VI Patto di Integrità
 - All. VII Elenco Personale Clausola Sociale
 - All. VIII Dichiarazione Clausola Sociale
 - All. IX Schema di Offerta Tecnica
 - All. X DUVRI
 - All. XI Modello di nomina Responsabile del trattamento dei dati personali
- Capitolato Speciale d'Appalto
- Schema di contratto/Capitolato d'oneri

Ritenuto, pertanto, di indire apposita procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'ASL della Provincia di Bari, costituiti in un lotto unico ed indivisibile, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), D.lgs. n. 50/2016, per un importo a base d'asta triennale pari ad € 4.224.000,00 oltre Iva (€ 1.408.000,00 oltre Iva su base annuale), al netto degli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso e quantificati nel D.U.V.R.I. per l'importo pari ad € 2.200,00 oltre Iva, sull'intero triennio, fatto salvo il diritto di recesso dell'ASL di Bari ex art. 1, comma 13, D.L. 95/2012, nel caso di nuova Convezione stipulata da Consip S.p.a. più vantaggiosa per l'Amministrazione

Tenuto presente

che deve prevedersi l'eventuale proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni economiche e tecniche, per l'importo di € 1.408.000,00 oltre Iva, al netto degli oneri di sicurezza - non soggetti a ribasso - quantificati pro quota per l'importo di € 733,33 oltre Iva

che deve prevedersi, altresì, l'opzione di estensione/integrazione delle prestazioni contrattuali nella misura massima del 20% del valore di aggiudicazione, sia in caso di aumento delle prestazioni ai sensi dell'art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016, che in caso di prestazioni complementari ai sensi dell'art. 63, comma 5, del citato Decreto, per il globale importo di € 1.126.400,00 oltre Iva (di cui € 844.800,00 i.e. sul valore contrattuale triennale ed € 281.600,00 i.e. sul valore della proroga annuale), al netto degli oneri di sicurezza - non soggetti a ribasso - quantificati per il globale importo di € 586,67 oltre Iva (di cui € 440,00 i.e. per il triennio contrattuale ed € 146,67 i.e. per la proroga annuale)

che, pertanto, il valore complessivo dell'appalto ammonta ad € 6.758.400,00 oltre Iva, al netto degli oneri di sicurezza - non soggetti a ribasso - quantificati in complessivi € 3.520,00 oltre Iva, il tutto come da seguente prospetto sinottico

Servizio	Valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione proroga 12 mesi i.e.	Valore opzione estensione/integrazione su valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione estensione/integrazione su proroga 12 mesi i.e.	Totale i.e.
Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound	€ 3.192.000,00	€ 1.064.000,00	€ 638.400,00	€ 212.800,00	€ 5.107.200,00
Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office	€ 600.000,00	€ 200.000,00	€ 120.000,00	€ 40.000,00	€ 960.000,00
Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC 36 mesi	€ 432.000,00	€ 144.000,00	€ 86.400,00	€ 28.800,00	€ 691.200,00
Totale valore appalto	€ 4.224.000,00	€ 1.408.000,00	€ 844.800,00	€ 281.600,00	€ 6.758.400,00

Ritenuto, altresì, al fine di garantire la continuità di svolgimento dei servizi, di disporre l'affidamento diretto interinale, a favore del RTI Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., delle componenti di servizio definite sub *a)* e *d)*, ricorrendo nella fattispecie i presupposti di cui all'art. 63, comma 2, lett. c), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., per il periodo dal 01/05/2023 al 31/12/2023, alle medesime condizioni economiche e tecniche previste dal contratto in essere, fatta salva la facoltà di recesso anticipato dell'Asl di Bari in caso di nuova aggiudicazione e contrattualizzazione, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 delle Condizioni Generali di

Contratto Consip, e con impegno del prefato Appaltatore di garantire le attività correlate alla conclusione del contratto, come definite all'art. 5.3.3 del Capitolato Tecnico della Convenzione Consip in essere, per il complessivo valore di € 853.107,84 oltre Iva, di cui:

- € 827.755,44 oltre Iva, per a) Servizio operatori inbound sincrono
- € 25.352,40 oltre Iva, per d) Servizio operatori inbound/infrastruttura

Considerato che si procederà, ai sensi dell'art. 73 D.lgs. n. 50/2016 e del D.M. Infrastrutture del 02/12/2016, alla pubblicazione del bando di gara sulla GUUE, sulla GURI e su due quotidiani a diffusione nazionale e due quotidiani a maggior diffusione locale, nonché sul profilo della committente, sulla piattaforma Anac e sul sito del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti

Evidenziato che la spesa prevista per tali pubblicazioni, stimabile in presuntivi € 8.000,00 oltre Iva, è da imputare sul conto economico n. 712.100.00170 rubricato "Spese di pubblicità, pubblicazioni e bandi di gara" del bilancio di competenza, tenendo presente che, in forza delle disposizioni di cui al citato D.M. del 02/12/2016, sarà onere dell'aggiudicatario procedere al rimborso integrale delle spese, nei termini e modalità comunicati dalla Stazione Appaltante

Tenuto conto che, trattandosi di procedura di gara afferente alla U.O.S. "Acquisizione Servizi", ai sensi della Legge n. 241/1990 e dell'art. 31 D.lgs. n. 50/2016, il Responsabile unico del procedimento è stato individuato nella persona del Dirigente Responsabile della stessa, Dott. Vincenzo Napoliello, dando atto che, per la fase di esecuzione del servizio, quest'ultimo sarà affiancato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (Dec), ai sensi degli artt. 102 e 111 D.lgs. n. 50/2016, da individuarsi antecedentemente alla stipula del contratto, il quale potrà avvalersi di direttori operativi, suoi assistenti nella gestione della procedura di controllo delle attività d'appalto

Rilevato

che, in conformità alle prescrizioni della D.G.R. n. 412/2023 in materia di contenimento della spesa sanitaria, questa Azienda, giusta nota prot. n. 57899 del 27/04/2023, ha inoltrato, agli Organi Regionali competenti, formale richiesta di autorizzazione alla conclusione delle procedure di gara già in corso di svolgimento nonché di autorizzazione all'avvio delle nuove procedure da bandire

che il complesso delle attività ricomprese nel servizio di Contact Center si appalesano immediatamente funzionali all'erogazione delle prestazioni previste dai LEA, in quanto dirette alla raccolta delle chiamate telefoniche degli utenti al Centro Unico di Prenotazione (CUP), alla informazione degli assistiti, alla prenotazione delle prestazioni sanitarie erogate sia in regime SSN che in regime intramoenia, nonché all'inserimento ed alla gestione operativa delle prenotazioni sulla piattaforma informatica utilizzata dall'Azienda

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente richiamate

di dare atto

che, in conformità alle prescrizioni della D.G.R. n. 412/2023 in materia di contenimento della spesa sanitaria, questa Azienda, giusta nota prot. n. 57899 del 27/04/2023, ha inoltrato, agli Organi Regionali competenti,

formale richiesta di autorizzazione alla conclusione delle procedure di gara già in corso di svolgimento nonché di autorizzazione all'avvio delle nuove procedure da bandire

che il complesso delle attività ricomprese nel servizio di Contact Center si appalesano immediatamente funzionali all'erogazione delle prestazioni previste dai LEA, in quanto dirette alla raccolta delle chiamate telefoniche degli utenti al Centro Unico di Prenotazione (CUP), alla informazione degli assistiti, alla prenotazione delle prestazioni sanitarie erogate sia in regime SSN che in regime intramoenia, nonché all'inserimento ed alla gestione operativa delle prenotazioni sulla piattaforma informatica utilizzata dall'Azienda

di ratificare la Relazione tecnico-illustrativa del contesto di riferimento del servizio oggetto della procedura di gara, di cui all'art. 23, commi 14 e 15, D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in allegato alla presente Deliberazione

di dare atto che, allo stato, non sono presenti iniziative attive del Soggetto Aggregatore della Regione Puglia e che la Centrale di Committenza Consip S.p.a. non ha attivato alcuna Convenzione o Accordo Quadro inerenti ai servizi di Contact Center, mettendo a disposizione esclusivamente lo strumento di negoziazione dello SDAPA

di approvare i seguenti atti di gara, allegati al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale:

- Bando di gara
- Disciplinare di gara e relativi documenti allegati:
 - All. I Istanza di partecipazione
 - All. II Schema di dichiarazione (Modello DGUE)
 - All. III Dichiarazione di conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
 - All. IV Informativa GDPR Gare d'Appalto
 - All. V Schema di Offerta Economica
 - All. VI Patto di Integrità
 - All. VII Elenco Personale Clausola Sociale
 - All. VIII Dichiarazione Clausola Sociale
 - All. IX Schema di Offerta Tecnica
 - All. X DUVRI
 - All. XI Modello di nomina Responsabile del trattamento dei dati personali
- Capitolato Speciale d'Appalto
- Schema di contratto/Capitolato d'oneri

di indire apposita procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'ASL della Provincia di Bari, costituiti in un lotto unico ed indivisibile, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), D.lgs. n. 50/2016, per un importo a base d'asta triennale pari ad € 4.224.000,00 oltre Iva (€ 1.408.000,00 oltre Iva su base annuale), al netto degli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso e quantificati nel D.U.V.R.I. per l'importo pari ad € 2.200,00 oltre Iva, per l'intero triennio, fatto salvo il diritto di recesso dell'ASL di Bari ex art. 1, comma 13, D.L. 95/2012, nel caso di nuova Convenzione stipulata da Consip S.p.a. più vantaggiosa per l'Amministrazione

di dare atto che sono previste l'eventuale proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi, nonché l'opzione di estensione/integrazione delle prestazioni contrattuali nella misura massima del 20% dell'aggiudicazione, e che, dunque, il valore complessivo dell'appalto ammonta ad € 6.758.400,00 oltre Iva (€ 8.245.248,00 inclusa

Iva), al netto degli oneri di sicurezza - non soggetti a ribasso - quantificati in complessivi € 3.520,00 oltre Iva (€ 4.294,40 inclusa Iva)

di autorizzare l'affidamento diretto interinale ex art. 63, comma 2, lett. c), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., a favore del RTI Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., delle componenti dei servizi sub *a)* Servizio operatori inbound sincrono e sub *d)* Servizio operatori inbound/infrastruttura, per il periodo dal 01/05/2023 al 31/12/2023, alle medesime condizioni economiche e tecniche previste dal contratto in essere, fatta salva la facoltà di recesso anticipato dell'Asl di Bari in caso di nuova aggiudicazione e contrattualizzazione, anche ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto Consip, e con impegno dell'Appaltatore di garantire le attività correlate alla conclusione del contratto, come definite all'art. 5.3.3 del Capitolato Tecnico della Convenzione Consip in essere, per il complessivo valore di € 853.107,84 oltre Iva, di cui:

- € 827.755,44 oltre Iva, per *a)* Servizio operatori inbound sincrono
- € 25.352,40 oltre Iva, per *d)* Servizio operatori inbound/infrastruttura

di procedere, ai sensi dell'art. 73 D.lgs. n. 50/2016 e del D.M. Infrastrutture del 02/12/2016, alla pubblicazione del bando di gara sulla GUUE, sulla GURI e su due quotidiani a diffusione nazionale e due quotidiani a maggior diffusione locale, nonché sul profilo della committente, sulla piattaforma Anac e sul sito del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti

di imputare la spesa prevista per tali pubblicazioni, stimabile in presuntivi € 8.000,00 oltre Iva, sul conto economico n. 712.100.00170 rubricato "Spese di pubblicità, pubblicazioni e bandi di gara" del bilancio di competenza, riservandosi l'iscrizione della spesa finale in sede di aggiudicazione della procedura di gara di cui trattasi e tenendo presente che in forza delle disposizioni di cui al predetto D.M. del 02/12/2016, sarà onere dell'aggiudicatario procedere al rimborso integrale delle spese, nei termini e modalità comunicati dalla Stazione Appaltante

di dare atto che, ai sensi della Legge n. 241/1990 e dell'art. 31 D.lgs. n. 50/2016, è stato individuato il Dirigente Responsabile della U.O.S. "Acquisizione Servizi", Dott. Vincenzo Napoliello, quale Responsabile unico del procedimento e che, per la fase di esecuzione del servizio, quest'ultimo sarà affiancato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (Dec), ai sensi degli artt. 102 e 111 D.lgs. n. 50/2016, da nominare antecedentemente alla stipula del contratto, il quale potrà avvalersi di direttori operativi, suoi assistenti nella gestione della procedura di controllo delle attività d'appalto

di approvare il quadro economico della procedura di gara in parola nei seguenti termini:

A	Totale Valore Triennale	€ 4.224.000,00
B	Importo Eventuale Proroga Annuale	€ 1.408.000,00
C	Importo opzione estensione/integrazione	€ 1.126.400,00
D	DUVRI complessivo	€ 3.520,00
Totale valore appalto		€ 6.761.920,00

Proposta N.ro 0001272/2023

A	Totale Valore Triennale	€ 4.224.000,00
B	DUVRI Triennale	€ 2.200,00
<i>Totale base d'asta</i>		€ 4.226.200,00
(A+B) x 1,60 %	Incentivi ex art. 113 D.lgs. n. 50/2016 pari al 1,60% dell'importo complessivo a base d'asta al lordo degli oneri DUVRI	€ 67.619,20

di dare atto

che la somma di € 67.619,20 – pari all'1,60% dell'importo posto a base d'asta, al lordo degli oneri per la sicurezza – a valere sul fondo incentivante ex art. 113 D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., verrà ripartita, rendicontata e liquidata secondo le modalità e i criteri di cui al Regolamento Aziendale approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 351 del 23/02/2023

che sono stati individuati quali componenti della struttura stabile a supporto del RUP della procedura di gara i seguenti dipendenti:

- Dott.ssa Maria Contento, Collaboratore Amministrativo Professionale Senior, per le fasi di pianificazione, predisposizione e proposta di adozione degli atti di gara, nonché di esperimento della procedura di gara e fino alla stipula del contratto;
- Dott. Gaetano Paolo Calabrese, Collaboratore Amministrativo Professionale Senior, per le fasi di pianificazione, predisposizione e proposta di adozione degli atti di gara, nonché di esperimento della procedura di gara e fino alla stipula del contratto;
- Sig. Vincenzo Trotta, Collaboratore Amministrativo Professionale, per la fase esecutiva;
- Sig. Mattia Gargaro, Assistente Tecnico, per la fase esecutiva;
- Sig. Massimo Sciruicchio, Assistente Amministrativo, per la fase esecutiva

di dare atto che la spesa riveniente dal presente affidamento, pari a presuntivi € 8.245.248,00 inclusa iva, verrà imputata sul conto 71210000105 "Altri Servizi" dei bilanci di competenza e che gli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso, quantificati in € 4.294,40 inclusa iva, verranno imputati sul conto 733.105.00050 "Altri oneri di gestione"

di disporre, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 29 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., la pubblicazione del presente provvedimento sul profilo della Committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente"



ASL Bari

PugliaSalute

Progetto del Servizio*ai sensi dell'art. 23 c. 14, 15 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.*

Oggetto: Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

1. RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA CON RIFERIMENTO AL CONTESTO IN CUI È INSERITO IL SERVIZIO.

Le attività di "Contact Center" costituiscono un fondamentale servizio erogato dall'Asl di Bari a favore della collettività, in quanto dirette alla raccolta delle chiamate telefoniche degli utenti al Centro Unico di Prenotazione (CUP), alla informazione degli assistiti, alla prenotazione delle prestazioni sanitarie erogate sia in regime SSN che in regime intramoenia, nonché all'inserimento ed alla gestione operativa delle prenotazioni sulla piattaforma informatica utilizzata dall'Azienda.

Per l'espletamento delle descritte attività, con Deliberazione del Direttore Generale n. 697 del 29/05/2020, veniva autorizzata l'adesione alla Convenzione messa a disposizione da Consip S.p.a., dedicata ai "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 4", disponendo l'affidamento a favore del RTI aggiudicatario Covisian S.p.a. – Engineering Informatica S.p.a., per la durata di quattro anni decorrenti dal 01/07/2020 e fino al 30/06/2024.

Segnatamente, l'attuale contratto in adesione alla Convenzione di Consip S.p.a. prevedeva quattro distinte componenti di servizio:

- a) Servizio operatori inbound sincrono, relativo al traffico delle chiamate degli utenti per le Prenotazioni delle Prestazioni sanitarie, con modalità di remunerazione "a minuti di chiamata" risposta/elaborata;
- b) Servizio operatore back-office, relativo alla gestione delle agende ed altre attività di back-office afferenti al sistema CUP, con modalità di remunerazione "ad ore";
- c) Servizi di revisione/capo progetto, relativi a tutte le attività di gestione del Sistema di Contact Center ed infrastrutturali, con modalità di remunerazione "a giorni uomo" di Capo Progetto, in quota costante di due giorni al mese;
- d) Servizio operatori inbound/infrastruttura, relativo a quota parte dell'utilizzo dell'infrastruttura e dei sistemi di Contact Center, con modalità di remunerazione "a minuti di chiamata" risposta/elaborata, in funzione del traffico generato per quanto al punto a).

Sta di fatto che, a seguito del potenziamento dei servizi di Contact Center disposto dalla Direzione Strategica per fronteggiare l'emergenza pandemica, rispetto al dimensionamento previsto da detto contratto, si è reso necessario anticipare la pianificazione dei minuti "incoming" originariamente

distribuiti sui bilanci 2023-2024, nonché autorizzare – giusta Deliberazione del Direttore Generale n. 1318 del 08/07/2022 – l’esercizio dell’opzione di estensione delle prestazioni contrattuali (sesto quinto) ex art. 106, comma 12, del Codice, per la parte dei servizi “operatori inbound”, ovvero di traffico relativo alle chiamate risposte.

Alla luce di quanto innanzi, nell’ambito della programmazione biennale per l’acquisizione di beni e servizi, approvata con Deliberazione del Direttore Generale n. 2559 del 30/12/2022, è stata prevista l’indizione per l’anno 2023 della procedura di gara per l’affidamento dei servizi suddetti.

In definitiva, nonostante la naturale scadenza del richiamato contratto sia fissata per il 30/06/2024, la proiezione stimata dell’esaurimento dei minuti di “traffico inbound” contrattualizzati è prevista per l’inizio del mese di maggio 2023, come attestato dal Dec ing. Marco Torres, con nota prot. n. 11731 del 10/02/2023: in specie, la saturazione dei minuti previsti dalla Convenzione di Consip S.p.a., con conseguente impossibilità per l’Asl di Bari di attingere a tale plafond, inciderà sull’erogazione delle componenti del servizio descritte sub “a) Servizio operatori inbound sincrono” e sub “d) Servizio operatori inbound/infrastruttura”.

Attualmente, peraltro, non sono presenti iniziative attive del Soggetto Aggregatore della Regione Puglia, né la Centrale di Committenza Consip S.p.a. ha attivato alcuna Convenzione o Accordo Quadro inerenti ai servizi di Contact Center, mettendo a disposizione, esclusivamente, lo strumento di negoziazione dello SDAPA.

Ciò posto, il Dirigente dell’U.O.A.S.S.I. Ing. Marco Torres ha predisposto apposito Capitolato Speciale d’Appalto contenente le specifiche minime richieste per l’esecuzione dei servizi, nonché lo Schema di Offerta Tecnica ed ha formulato, altresì, i criteri di valutazione di natura qualitativa, per procedere all’indizione di una autonoma procedura ad evidenza pubblica di affidamento.

L’oggetto del presente appalto, dunque, concerne l’affidamento dei “Servizi di Contact Center in Outsourcing”. Macroscopicamente, i servizi richiesti e dettagliatamente descritti nel Capitolato Speciale d’Appalto sono i seguenti:

- **Servizi Operatore “inbound”**
 - Servizio Telefonico inbound “sincrono”
 - Attività di Back-Office
- **Servizi a Supporto di Contact Center:**
 - infrastruttura, logistica e tecnologica;
 - sistema di Contact Center (servizio di telefonia, servizio di connettività dati/VoIP, funzionalità automatiche di risponditore e selezione)
 - servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio
- **Servizi di Rendicontazione e Reportistica**

La forma del servizio richiesto è *l'Outsourcing*, con l'applicazione della clausola sociale di salvaguardia occupazionale del personale impiegato dall'attuale appaltatore, ai sensi dell'art. 50 D.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 30 L.R. Puglia n. 4/2010.

I dipendenti impiegati nell'esecuzione del servizio di *Contact Center telefonico inbound* saranno ubicati nelle sedi messe a disposizione dell'Aggiudicatario.

Sarà prevista, inoltre, contestualmente, l'erogazione di servizi di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie, attraverso personale 'on-site'.

In ogni caso, il personale addetto sarà alle dipendenze esclusive del medesimo Aggiudicatario, senza alcun vincolo o rapporto giuridico di lavoro con l'Asl di Bari.

L'Area Gestione Patrimonio ha elaborato gli atti di gara di propria competenza, al fine di poter procedere all'indizione di una apposita procedura di gara, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Per la definizione del valore economico complessivo dell'appalto, preliminarmente, si è proceduto alla riparametrazione dei volumi di traffico sviluppati nell'anno 2022, sia con riguardo ai minuti annui di traffico operatore inbound (chiamate risposte ed elaborate), sia con riguardo minuti annui di back-office, al fine di determinare l'attuale fabbisogno dell'Azienda.

In sintesi, per le attività di operatore inbound, applicando il valore tempo medio di chiamata di *4,15 minuti (4 min. - 9 sec.)*, estratto dai sistemi, ed aggiungendo cautelativamente un eventuale extra traffico di crescita fisiologica per c.a. un 10%, si stima che il target di minuti annui di risposta CUP per l'Asl di Bari sia c.a. 2.200.000 minuti annui di traffico inbound sincrono: ciò posto, si valuta che il fabbisogno di personale necessario per soddisfare tale richiesta di servizio, con la qualità richiesta, sia pari a n. 28 FTE (Full Time Equivalent).

Analogamente, per le operazioni di back-office, il volume di minuti da stimare per un potenziamento strategico dei servizi sottesi (a titolo esemplificativo: gestione agende, liste di attesa, ottimizzazione procedure CUP) è pari a 7.680 ore annue, corrispondenti a n. 4 FTE (Full Time Equivalent).

Sulla scorta del dimensionamento sopra descritto, dunque, le modalità di remunerazione del servizio sono state definite, in coerenza con quanto previsto dalla Convenzione Consip dedicata ai "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 4", prevedendo tre componenti:

- Remunerazione Servizio "**Operatori inbound**": **canone** relativo all'effettivo numero di operatori (**FTE**) impiegati nel servizio.
- Remunerazione Servizio "**Back-Office**": **canone** relativo all'effettivo numero di operatori (**FTE**) impiegati nel servizio.
- Remunerazione Servizio "**Supporto ed Infrastruttura**": **canone** relativo ai servizi erogati.

Si è pervenuti, per tale via, alla determinazione della seguente base d'asta:

	Voce Base d'Asta	N. mesi	€ Iva esclusa	€ Iva inclusa
P₁	Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound	36	3.192.000,00	3.894.240,00
P₂	Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office	36	600.000,00	732.000,00
P₃	Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC per 36 mesi	36	432.000,00	527.040,00
			4.224.000,00	5.153.280,00

Appare opportuno rimarcare che, per le prime due voci, il canone di remunerazione dei servizi è stato determinato in ragione del costo del numero di operatori, in termini di FTE (Full Time Equivalent), necessario all'espletamento delle rispettive attività e che, nel contempo, la terza voce comprende i costi di supporto infrastruttura e di sistema connessi all'erogazione dei servizi.

Il valore economico dei servizi operatore inbound e operatore back office, segnatamente, è stato determinato in misura lievemente inferiore ai valori sviluppati dal contratto in adesione alla Convenzione di Consip S.p.a., attualmente in essere.

Si fa rilevare, da ultimo, sul punto, che tali valori rispettano ampiamente il costo del lavoro previsto dai CCNL Telecomunicazioni e Metalmeccanici, applicati dall'attuale RTI Appaltatore, di talché i livelli retributivi potranno ritenersi tutelati anche successivamente ai ribassi da parte degli operatori economici offerenti.

2. CARATTERISTICHE DELL'APPALTO

2.1. Durata

La durata contrattuale del presente appalto - escluse opzioni - è di 36 mesi, eventualmente prorogabili per ulteriori 12 mesi, con decorrenza dalla data di inizio servizio, da individuarsi e definirsi in fase di stipulazione del contratto.

È fatto salvo, in ogni caso, il diritto di recesso ex art. 1, comma 13, D.L. 95/2012 (conv. dalla Legge n. 135/2012), a favore dell'Asl di Bari, nell'ipotesi di nuova Convenzione stipulata da Consip S.p.a. più vantaggiosa per l'Amministrazione.

2.2 Opzione di estensione

È prevista, inoltre, l'eventuale l'opzione di estensione/integrazione delle prestazioni contrattuali nella misura massima del 20% del valore di aggiudicazione, sia in caso di aumento delle prestazioni ai sensi dell'art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016, che in caso di prestazioni complementari ai sensi dell'art. 63, comma 5, del citato Decreto.

2.3 Valore

Il valore presunto complessivo dell'appalto viene stimato come di seguito riportato:

Servizio	Valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione proroga 12 mesi i.e.	Valore opzione estensione/ integrazione su valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione estensione/ integrazione su proroga 12 mesi i.e.	Totale i.e.
Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound	€ 3.192.000,00	€ 1.064.000,00	€ 638.400,00	€ 212.800,00	€ 5.107.200,00
Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office	€ 600.000,00	€ 200.000,00	€ 120.000,00	€ 40.000,00	€ 960.000,00
Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC per 36 mesi	€ 432.000,00	€ 144.000,00	€ 86.400,00	€ 28.800,00	€ 691.200,00
Totale valore appalto	€ 4.224.000,00	€ 1.408.000,00	€ 844.800,00	€ 281.600,00	€ 6.758.400,00

- 0 - § - 0 -

A	Totale Valore Triennale	€ 4.224.000,00
B	Importo Eventuale Proroga Annuale	€ 1.408.000,00
C	Importo opzione estensione/integrazione	€ 1.126.400,00
D	DUVRI complessivo	€ 3.520,00
Totale valore appalto		€ 6.761.920,00

- 0 - § - 0 -

A	Totale Valore Triennale	€ 4.224.000,00
B	DUVRI Triennale	€ 2.200,00
Totale base d'asta		€ 4.226.200,00
(A+B) x 1,60 %	Incentivi ex art. 113 D.lgs. n. 50/2016 pari al 1,60% dell'importo complessivo a base d'asta al lordo degli oneri DUVRI	€ 67.619,20

Tutte le somme qui indicate sono ripotate al netto di Iva, da calcolarsi come per legge.

L'appalto non è connesso ad un progetto e/o programma finanziato con fondi comunitari o regionali e, pertanto, è finanziato con i mezzi ordinari di Bilancio.

La procedura risulta presente nella programmazione biennale per l'acquisizione di beni e servizi, approvata con Deliberazione del Direttore Generale n. 2559 del 30/12/2022.



3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di selezionare un operatore economico idoneo all'erogazione del complesso dei servizi summenzionati, per la partecipazione alla presente procedura di gara viene richiesta l'iscrizione presso il seguente registro pubblico:

- Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura,

I concorrenti devono essere in possesso, altresì, dei seguenti requisiti di capacità tecnica e professionale:

- l'esecuzione, nell'ultimo triennio (2020-2021-2022), di servizi di Contact Center Inbound ovvero di servizi analoghi di centralino, in favore di Enti del Servizio Sanitario Nazionale e/o di Enti Sanitari Privati convenzionati con il S.S.N., per importo non inferiore ad Euro 2.500.000,00 oltre Iva, da intendersi quale cifra complessiva del triennio;
- Il possesso di certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

4. CRITERI DI AFFIDAMENTO

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

L'aggiudicazione sarà disposta, previa valutazione del progetto tecnico predisposto dai concorrenti da parte della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di assegnazione del punteggio specificati nel Disciplinare di gara, nonché previa assegnazione di punteggio relativo all'offerta economica proposta.

5. RIFERIMENTI

Il RUP designato è il Dott. Vincenzo Napoliello, Dirigente Responsabile U.O.S. Acquisizione Servizi.

Il Direttore dell'esecuzione contratto (DEC) e gli eventuali assistenti saranno individuati all'esito della procedura di gara.

6. ELEMENTI CONTRATTUALI SPECIFICI

Si rinvia agli allegati Capitolato Speciale d'Appalto e Schema di contratto.



Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

Info e formulari on-line: <http://simap.ted.europa.eu>

Bando di gara

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi ¹ (di tutte le amministrazioni aggiudicatrici responsabili della procedura)

Denominazione ufficiale: ASL BA			Numero di identificazione nazionale: ²
Indirizzo postale: Lungomare Starita n. 6			
Città: Bari	Codice NUTS: ITF47	Codice postale: 70126	Paese: Italia
Persona di contatto: Dott. Vincenzo Napoliello – Dirigente Area Gestione Patrimonio			Tel.: 080/5842672
E-mail: vincenzo.napoliello@asl.bari.it			Fax: 080/5842497
Indirizzi Internet Indirizzo principale: (URL) www.sanita.puglia.it Indirizzo del profilo di committente:			

I.2) Appalto congiunto

<input type="checkbox"/> Il contratto prevede un appalto congiunto Nel caso di appalto congiunto che coinvolge diversi paesi – normative nazionali sugli appalti in vigore: <input type="checkbox"/> L'appalto è aggiudicato da una centrale di committenza

I.3) Comunicazione (BARRARE UNA DELLE DUE RISPOSTE)

<input checked="" type="checkbox"/> I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: (URL) www.empulia.it <input type="checkbox"/> L'accesso ai documenti di gara è limitato. Ulteriori informazioni sono disponibili presso: (URL)			
Ulteriori informazioni sono disponibili presso (BARRARE UNA DELLE DUE RISPOSTE) <input checked="" type="checkbox"/> l'indirizzo sopraindicato <input type="checkbox"/> altro indirizzo: (fornire altro indirizzo)			
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate (BARRARE UNA DELLE TRE RISPOSTE) <input type="checkbox"/> in versione elettronica: (URL) _____ <input checked="" type="checkbox"/> all'indirizzo sopraindicato <input type="checkbox"/> al seguente indirizzo: (se si barra questa opzione compilare il riquadro successivo)			
Denominazione ufficiale:		Numero di identificazione nazionale: ²	
Indirizzo postale:			
Città:	Codice NUTS:	Codice postale:	Paese:
Persona di contatto:			Tel.:
E-mail:			Fax:
Indirizzi Internet Indirizzo principale: (URL) Indirizzo del profilo di committente: (URL)			

- La comunicazione elettronica richiede l'utilizzo di strumenti e dispositivi che in genere non sono disponibili. Questi strumenti e dispositivi sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: (URL)

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

<input type="checkbox"/> Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale <input type="checkbox"/> Agenzia/ufficio nazionale o federale <input type="checkbox"/> Autorità regionale o locale	<input type="checkbox"/> Agenzia/ufficio regionale o locale <input type="checkbox"/> Organismo di diritto pubblico <input type="checkbox"/> Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale <input checked="" type="checkbox"/> Altro tipo:
--	--

I.5) Principali settori di attività

<input type="radio"/> Servizi generali delle amministrazioni pubbliche	<input type="radio"/> Edilizia abitativa e strutture per le collettività
<input type="radio"/> Difesa	<input type="radio"/> Protezione sociale
<input type="radio"/> Ordine pubblico e sicurezza	<input type="radio"/> Servizi ricreativi, cultura e religione
<input type="radio"/> Ambiente	<input type="radio"/> Istruzione
<input type="radio"/> Affari economici e finanziari	<input type="radio"/> Altre attività:
<input checked="" type="radio"/> Salute	

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione: Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.	C.I.G. _____
II.1.2) Codice CPV principale: 79511000-9 Codice CPV supplementare: ^{1,2} 79511000-9	
II.1.3) Tipo di appalto <input type="radio"/> Lavori <input type="radio"/> Forniture <input checked="" type="radio"/> Servizi	
II.1.4) Breve descrizione: Affidamento dei servizi di Operatore Inbound (n. 28 FTE), servizi di Back-Office (n. 4 FTE), Gestione dell'Infrastruttura e del Sistema di Contact Center.	
II.1.5) Valore totale stimato ² Valore, IVA esclusa: € 6.761.920,00 Valuta: Euro <i>(in caso di accordi quadro o sistema dinamico di acquisizione – valore massimo totale stimato per l'intera durata dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione)</i>	
II.1.6) Informazioni relative ai lotti Questo appalto è suddiviso in lotti <input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no (N. LOTTI ____) Le offerte vanno presentate per <input type="radio"/> tutti i lotti <input type="radio"/> numero massimo di lotti: [] <input type="radio"/> un solo lotto <input type="checkbox"/> Numero massimo di lotti che possono essere aggiudicati a un offerente: [] <input type="checkbox"/> L'amministrazione aggiudicatrice si riserva la facoltà di aggiudicare i contratti d'appalto combinando i seguenti lotti o gruppi di lotti:	

II.2) Descrizione ¹ (in caso di gara divisa in lotti da questo punto al II.2.14) copiare, incollare e completare tante volte quanti sono i lotti. Se la gara è a lotto unico compilare una sola volta)

II.2.1) Denominazione: ² Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.	Lotto n.: ² UNICO
II.2.2) Codici CPV supplementari ² Codice CPV principale: ¹ 79511000-9 Codice CPV supplementare: ^{1,2} 79511000-9	
II.2.3) Luogo di esecuzione Codice NUTS: ¹ ITF47 Luogo principale di esecuzione: Bari	
II.2.4) Descrizione dell'appalto: (max 4000 caratteri) Affidamento dei servizi di Operatore Inbound (n. 28 FTE), servizi di Back-Office (n. 4 FTE), Gestione dell'Infrastruttura e del Sistema di Contact Center.	
II.2.5) Criteri di aggiudicazione: <input checked="" type="checkbox"/> offerta economicamente più vantaggiosa: Offerta tecnica 70/100 Offerta economica: 30/100	<input type="checkbox"/> prezzo
II.2.6) Valore stimato Valore, IVA esclusa: € 6.761.920,00 Valuta: Euro <i>(in caso di accordi quadro o sistema dinamico di acquisizione – valore massimo totale stimato per l'intera durata di questo lotto)</i>	
II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione Durata in mesi: 36 oppure Durata in giorni: oppure Inizio: (gg/mm/aaaa) / Fine: (gg/mm/aaaa) Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo <input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no Descrizione dei rinnovi: (max 400 caratteri) _____	
II.2.9) Informazioni relative ai limiti al numero di candidati che saranno invitati a partecipare <i>(ad eccezione delle procedure aperte)</i> Numero previsto di candidati: [] oppure Numero minimo previsto: [] / Numero massimo: ² [] Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati:	
II.2.10) Informazioni sulle varianti Sono autorizzate varianti <input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no	
II.2.11) Informazioni relative alle opzioni Opzioni <input checked="" type="radio"/> sì <input type="radio"/> no Descrizione delle opzioni: proroga di 12 mesi; estensione/integrazione delle prestazioni contrattuali nella misura massima del 20% del valore di aggiudicazione (durata contrattuale 36 mesi € 4.224.000,00 i.e.; + proroga di 12 mesi € 1.408.000,00 i.e.; opzione di estensione/integrazione pari ad € 1.126.400,00 i.e.; oltre oneri per la sicurezza da rischi interferenziali).	

II.2.12) Informazioni relative ai cataloghi elettronici

Le offerte devono essere presentate in forma di cataloghi elettronici o includere un catalogo elettronico

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea sì no

Numero o riferimento del progetto:

II.2.14) Informazioni complementari: (max 400 caratteri)

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

<p>III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale</p> <p>Elenco e breve descrizione delle condizioni: iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, oppure nell'Albo delle Imprese artigiane, per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.</p>
<p>III.1.2) Capacità economica e finanziaria</p> <p><input type="checkbox"/> Criteri di selezione indicati nei documenti di gara</p> <p>Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:</p> <p>Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: ²</p>
<p>III.1.3) Capacità professionale e tecnica</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Criteri di selezione indicati nei documenti di gara</p> <p>Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione: Esecuzione, nell'ultimo triennio, di servizi di Contact Center Inbound ovvero di servizi analoghi di centralino, in favore di Enti del SSN e/o di Enti Privati convenzionati con il SSN, per importo non inferiore ad € 2.500.000,00 i.e.; certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, in corso di validità.</p> <p>Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: ²</p>
<p>III.1.5) Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati ²</p> <p><input type="checkbox"/> Il contratto d'appalto è limitato a laboratori protetti e operatori economici il cui obiettivo sia l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili e svantaggiate</p> <p><input type="checkbox"/> L'esecuzione del contratto d'appalto avviene nel contesto di programmi di lavoro protetti</p>

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto ²

<p>III.2.1) Informazioni relative ad una particolare professione (<i>solo per contratti di servizi</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione</p> <p>Citare le corrispondenti disposizioni legislative, regolamentari o amministrative: _____</p>
<p>III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:</p>
<p>III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto</p> <p><input type="checkbox"/> Obbligo di indicare i nomi e le qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione del contratto d'appalto</p>

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile <input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no Indicare il calendario previsto di pubblicazione dei prossimi avvisi: ²
--

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

<input type="checkbox"/> Si farà ricorso all'ordinazione elettronica <input checked="" type="checkbox"/> Sarà accettata la fatturazione elettronica <input type="checkbox"/> Sarà utilizzato il pagamento elettronico

VI.3) Informazioni complementari: ²(max 4000 caratteri)

La procedura in argomento verrà espletata telematicamente tramite il portale della Centrale di Committenza Regionale della Puglia, EmPulia. I documenti di gara potranno essere visionati e scaricati come originali dal sito Internet: www.empulia.it; www.sanita.puglia.it – ASL Bari - Sezione Bandi di Gara. Deliberazione del D.G. ASL Bari n° XXXXXXX del XXXXXXX. Richieste di informazioni e/o chiarimenti, così come previsto al capitolo 2 del Disciplinare di Gara, potranno essere posti esclusivamente tramite il portale EmPulia - www.empulia.it - **entro e non oltre il XXXXXXX ore XX:XX** Tutti i chiarimenti resi in corso di gara, nonché tutti gli avvisi inerenti alla procedura saranno pubblicati sul citato portale. La ASL BA si riserva la facoltà: di non far luogo alla gara; di sospenderla o prorogarne la data di svolgimento; di non procedere all'aggiudicazione o di non aggiudicare.

VI.4) Procedure di ricorso

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso		
Denominazione ufficiale: TAR PUGLIA		
Indirizzo postale: PIAZZA MASSARI, 14		
Città: BARI	Codice postale: 70100	Paese: ITALIA
E-mail:		Tel.: 080/5733111
Indirizzo Internet: (URL)		Fax:
VI.4.2) Organismo responsabile delle procedure di mediazione ²		
Denominazione ufficiale:		
Indirizzo postale:		
Città:	Codice postale:	Paese:
E-mail:		Tel.:
Indirizzo Internet: (URL)		Fax:
VI.4.3) Procedure di ricorso		
Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:		
VI.4.4) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso ²		
Denominazione ufficiale:		
Indirizzo postale:		
Città:	Codice postale:	Paese:
E-mail:		Tel.:
Indirizzo Internet: (URL)		Fax:

VI.5) Data di spedizione del presente avviso: (gg/mm/aaaa)

F.TO IL DIRETTORE AGP
Pia Paciello

F.TO II DIRETTORE GENERALE
Antonio Sanguedolce



AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI
Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI
P.I.: 06534340721

**Procedura aperta telematica, ai sensi degli
artt. 58 e 60 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., per
l'affidamento dei servizi di Contact Center in
Outsourcing per le esigenze dell'Azienda
Sanitaria Locale della Provincia di Bari
CIG XXXXXXXXXX**

**DISCIPLINARE DI
GARA**

AREA GESTIONE PATRIMONIO

U.O.S. Acquisizione Servizi

Tel.: 080-584.2672

patrimonio.asl.bari@legalmail.it

Documentazione di gara

- Bando di gara
- Disciplinare di gara e relativi documenti allegati:
 - All. I Istanza di partecipazione
 - All. II Schema di dichiarazione (Modello DGUE)
 - All. III Dichiarazione di conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
 - All. IV Informativa GDPR Gare d'Appalto
 - All. V Schema di Offerta Economica
 - All. VI Patto di Integrità
 - All. VII Elenco Personale Clausola Sociale
 - All. VIII Dichiarazione Clausola Sociale
 - All. IX Schema di Offerta Tecnica
 - All. X DUVRI
 - All. XI Modello di nomina Responsabile del trattamento dei dati personali
- Capitolato Speciale d'Appalto
- Schema di contratto/Capitolato d'oneri

Sommario

Premesse	4
1. Informazioni relative all'appalto	4
1.1 Oggetto, importo a base d'asta, durata, valore e opzioni dell'appalto.....	4
1.2 Revisione dei prezzi.....	7
1.3 Recesso di diritto	7
1.4 Modalità di aggiudicazione	8
2. Chiarimenti - Comunicazioni.....	8
2.1 Chiarimenti.....	8
2.2 Comunicazioni	8
3. Soggetti ammessi in forma singola e associata e condizioni di partecipazione.....	9
4. Requisiti generali e cause di esclusione	11
5. Requisiti speciali e mezzi di prova	11
5.1 Requisiti di idoneità professionale	11
5.2 Requisiti di capacità tecnica e professionale.....	12
5.3 Indicazioni per raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	13
5.4 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili.....	14
6. Modalità di partecipazione.....	14
6.1 FVOE - PASSOE.....	14
6.2 Registrazione concorrenti.....	15
7. Busta amministrativa	19
7.1 Documentazione amministrativa	19
7.2 Soccorso istruttorio	25
8. Busta tecnica	26
9. Busta economica	27
10. Modalità di aggiudicazione	28
10.1 Criterio di aggiudicazione	28
10.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	29
10.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica	30
10.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	32
11. Commissione Giudicatrice.....	33
12. Modalità di svolgimento della gara	34
13. Adempimenti per la stipula del contratto	37
14. Avvalimento	39
15. Subappalto	40
16. Trattamento dati personali - Accesso agli atti	40
17. Oneri a carico dell'aggiudicatario	42

Premesse

Con Deliberazione del Direttore Generale n. ... del ..., è stato deliberato di affidare i servizi di *Contact Center in Outsourcing* per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, s.m.i. - Codice dei contratti pubblici (in seguito anche "Codice").

La gara è costituita da un lotto unico e indivisibile, ai sensi dell'art. 51 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i..

Ai sensi dell'art. 58 del precitato D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., la presente procedura è gestita in modalità telematica mediante i servizi applicativi della piattaforma EmPULIA (www.empulia.it) e, pertanto, ai documenti di gara verrà offerto accesso gratuito, illimitato e diretto per via elettronica.

La procedura prevede l'applicazione della clausola sociale di salvaguardia occupazionale del personale impiegato dal precedente appaltatore, ai sensi dell'art. 50 D.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 30 L.R. Puglia n. 4/2010, per le modalità di applicazione della quale si rinvia all'art. 11 dello Schema di Contratto/Capitolato d'Oneri.

Il luogo di svolgimento del servizio è Bari codice NUTS ITF47.

CIG XXXXXXXXXXXX

CPV 79511000-9 "Servizi di operatore telefonico".

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., è il Dott. Vincenzo Napoliello, in qualità di Dirigente Responsabile della U.O.S. Acquisizione Servizi dell'Area Gestione Patrimonio dell'ASL di Bari.

1. Informazioni relative all'appalto

1.1 Oggetto, importo a base d'asta, durata, valore e opzioni dell'appalto

Oggetto

Il presente Disciplinare di gara, che costituisce parte integrante e sostanziale del Bando di gara e del Capitolato Speciale d'Appalto, regola la procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., per l'affidamento dei servizi di *Contact Center in Outsourcing* finalizzati alla raccolta delle chiamate telefoniche dirette al Centro Unico di Prenotazione (CUP), alla prenotazione delle Prestazioni Sanitarie sulla piattaforma informatica utilizzata dall'ASL della Provincia di Bari, alla gestione operativa delle prenotazioni delle prestazioni erogate sia in regime SSN che in regime intramoenia, nonché dei servizi di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie per il tramite di personale on-site.

Importo a base d'asta

La gara è composta da un lotto unico e indivisibile, come descritto nell'allegato Capitolato Speciale d'Appalto.

Ai sensi dell'art. 51 del Codice, si dichiara che, trattandosi di servizio funzionalmente unitario, caratterizzato da complessità tecnologiche ed organizzative necessitanti di una gestione unitaria, la costituzione in unico lotto risulta più congeniale *i)* ad assicurare una efficace e coordinata fruizione del complesso delle attività oggetto di appalto per loro natura interconnesse; *ii)* a garantire un uniforme livello qualitativo del servizio in tutte le strutture dell'ASL di Bari; *iii)* a monitorare la spesa, nonché a garantire la razionalizzazione ed il contenimento della stessa attraverso una gestione globale del servizio stesso.

Tabella 1 – Oggetto e importo a base d'asta dell'appalto

Descrizione Servizio	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo triennale base d'asta (i.e.)
Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound per 36 mesi	79511000-9	P	€ 3.192.000,00
Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office per 36 mesi	79511000-9	S	€ 600.000,00
Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC per 36 mesi	79511000-9	S	€ 432.000,00
Importo a base d'asta dell'appalto			€ 4.224.000,00

L'importo a base di gara è da intendersi al netto di Iva.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze, non soggetto a ribasso d'asta, è stato stimato nel D.U.V.R.I. di gara (All. X) per l'importo di € 2.200,00 oltre Iva, sul triennio contrattuale.

Durata

La durata dell'appalto - escluse eventuali opzioni - è fissata in **36 mesi**, decorrenti dalla data di avvio delle attività, da definirsi in sede di sottoscrizione del contratto.

Valore e Opzioni dell'Appalto

Sono previste le seguenti opzioni contrattuali.

- La stazione appaltante si riserva la facoltà di prorogare la durata dell'appalto per ulteriori **12 mesi**, alle medesime condizioni, per l'importo di € 1.408.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. L'Asl di Bari esercita tale facoltà comunicandola all'Appaltatore, mediante posta elettronica certificata, almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario.
- La stazione appaltante si riserva, altresì, la facoltà di esercitare l'opzione di estensione/integrazione delle condizioni contrattuali nella **misura massima del 20%** del valore di aggiudicazione, sia in caso di aumento delle prestazioni ai sensi dell'art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., che in caso di prestazioni complementari ai sensi dell'art. 63, comma 5, del ridetto Decreto, per il complessivo importo di € 1.126.400,00 di cui € 844.800,00 sul valore contrattuale triennale ed € 281.600,00 sul valore della

AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI
Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI
P.I.: 06534340721

proroga annuale, il tutto al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. L'Asl di Bari esercita tale facoltà comunicandola all'Appaltatore, mediante posta elettronica certificata, almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Ai fini dell'art. 35, comma 4, del Codice, **il valore dell'appalto, comprensivo delle sopra richiamate opzioni, è stimato in € 6.758.400,00 oltre Iva** (durata contrattuale 36 mesi pari ad € 4.224.000,00 + proroga di 12 mesi pari ad € 1.408.000,00 + opzione di estensione/integrazione pari ad € 1.126.400,00).

Gli oneri per la sicurezza da rischi interferenziali, riferiti al complessivo appalto, comprensivo delle sopra richiamate opzioni, ammontano all'importo di € 3.520,00 oltre Iva.

L'appalto è finanziato con i mezzi ordinari di Bilancio.

Tenuto conto della peculiarità dei servizi oggetto di procedura, legati necessariamente all'organizzazione aziendale della Stazione Appaltante, per sua natura non rigida bensì in continua evoluzione, le attività potranno essere, in corso di esecuzione, suscettibili di modifiche/variazioni quali e quantitative, sempre nei limiti della tollerabilità prevista dal Codice dei Contratti pubblici.

Tabella 2 – Valore dell'appalto comprensivo delle opzioni

Servizio	Valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione proroga 12 mesi i.e.	Valore opzione estensione/ integrazione su valore contrattuale 36 mesi i.e.	Valore opzione estensione/ integrazione su proroga 12 mesi i.e.	Totale i.e.
Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound	€ 3.192.000,00	€ 1.064.000,00	€ 638.400,00	€ 212.800,00	€ 5.107.200,00
Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office	€ 600.000,00	€ 200.000,00	€ 120.000,00	€ 40.000,00	€ 960.000,00
Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC	€ 432.000,00	€ 144.000,00	€ 86.400,00	€ 28.800,00	€ 691.200,00
Totale valore appalto	€ 4.224.000,00	€ 1.408.000,00	€ 844.800,00	€ 281.600,00	€ 6.758.400,00

Tutti i valori sono da intendersi al netto di Iva.

Il contratto sarà sottoscritto dal Direttore dell'Area Gestione Patrimonio, giusta delega conferita dal Direttore Generale con Deliberazione n. 1064 del 18/06/2019.

Le prestazioni oggetto del presente appalto saranno eseguite dal "Soggetto Aggiudicatario" alle condizioni tutte contenute nel presente Disciplinare di gara, nel Capitolato Speciale d'Appalto e nello Schema di contratto/ Capitolato d'onori, nonché nell'Offerta tecnica ed economica del medesimo aggiudicatario.

Il contratto si intenderà compiuto al raggiungimento del valore massimo di aggiudicazione (comprensivo delle

opzioni esercitabili).

Il Responsabile del Procedimento per la presente procedura, ai sensi della Legge n. 241/1990 e dell'art. 31 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., è il Dirigente Responsabile della U.O.S. Acquisizione Servizi dell'Area Gestione Patrimonio della ASL di Bari, Dott. Vincenzo Napoliello.

Il Direttore dell'esecuzione dell'appalto, ai sensi degli artt. 102 e 111 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., sarà individuato antecedentemente alla stipula del contratto.

1.2 Revisione dei prezzi

Per quanto concerne la disciplina dei prezzi le parti si atterranno alle disposizioni che seguono.

1. Ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legge n. 4 del 27/01/2022, convertito dalla Legge n. 25 del 28/03/2022, durante l'esecuzione contrattuale è ammessa la revisione dei prezzi disciplinata dall'art. 106, comma 1, lett. a), del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i..
2. La revisione dei prezzi trova applicazione a partire dalla seconda annualità contrattuale e può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.
3. L'aggiornamento, in aumento o in diminuzione, può essere richiesto, rispettivamente, dal fornitore o dal RUP, in misura non superiore alla differenza tra l'indice FOI disponibile al momento della richiesta di revisione e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.
Per indice FOI si intende l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi.
4. La richiesta di aggiornamento deve essere motivata, circostanziata e supportata da documentazione idonea a comprovare l'aumento dei prezzi, al fine di consentire al competente Ufficio ASL l'espletamento di adeguata attività istruttoria.
5. Entro 60 giorni dalla richiesta di adeguamento prezzi, il RUP rigetta o accoglie l'istanza con provvedimento espresso in cui dà atto degli esiti dell'intervenuta negoziazione (ivi compresi i termini di decorrenza e durata, in caso di accoglimento). Il termine per l'adozione del provvedimento è prorogato in misura corrispondente al tempo necessario per l'acquisizione di eventuale documentazione integrativa, ove richiesta.

1.3 Recesso di diritto

Qualora, durante l'esecuzione contrattuale, nell'ambito del sistema delle convenzioni per l'acquisizione di beni e servizi delle PP.AA. realizzato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ex art. 26 della Legge n. 488/1999, per il medesimo servizio appaltato, si pervenisse alla stipulazione di una Convenzione Consip più vantaggiosa per l'Amministrazione, quest'ultima richiederà all'Appaltatore conforme adeguamento a ribasso dei prezzi praticati. In mancanza, l'ASL di Bari eserciterà il recesso di diritto dal contratto, ai sensi dell'art. 1, comma 13, D.L. n. 95/2012 (convertito dalla Legge n. 135/2012), senza l'applicazione di penalità, trasmettendo una formale comunicazione all'appaltatore, a mezzo posta elettronica certificata, con un preavviso non inferiore a 20 giorni.

1.4 Modalità di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera.

La partecipazione alla gara, da parte del concorrente, presuppone la piena conoscenza delle norme e regolamenti in materia, nonché l'accettazione delle condizioni contenute nel presente Disciplinare e nei relativi allegati.

2. Chiarimenti - Comunicazioni

La documentazione completa (bando di gara, disciplinare di gara e relativi allegati, capitolato speciale d'appalto, schema di contratto/capitolato d'onori) inerente alla presente procedura è reperibile sul Portale EmPULIA (<http://www.empulia.it>, d'ora in poi anche "EmPulia").

2.1 Chiarimenti

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o chiarimenti sulla documentazione di gara, da formularsi in lingua italiana, dovranno essere trasmesse direttamente ed **esclusivamente attraverso il Portale EmPULIA**, utilizzando l'apposita funzione "*Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui*", e dovranno pervenire entro e non oltre il termine indicato sul predetto Portale. **Non saranno accettate richieste di chiarimenti pervenute oltre il termine indicato. Non saranno ammessi, altresì, chiarimenti telefonici.**

La richiesta dovrà indicare necessariamente il riferimento al documento di gara (disciplinare, capitolato tecnico, schema di contratto, *et cetera*), pagina, paragrafo e testo su cui si richiede il chiarimento.

Si precisa che le richieste di chiarimenti non potranno essere frazionabili. L'impresa concorrente, in tal senso, dovrà far pervenire un'unica richiesta contenente tutte le precisazioni richieste.

L'Amministrazione, di norma, risponderà entro 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) dal ricevimento della richiesta di chiarimenti e, comunque, non oltre 6 giorni antecedenti la data fissata per la scadenza della presentazione dell'offerta, ai sensi dell'art. 74, comma 4, del Codice.

I chiarimenti saranno pubblicati entro il giorno suindicato nell'area pubblica del portale EmPULIA all'interno della procedura di gara in oggetto.

L'avvenuta pubblicazione del chiarimento richiesto sarà notificata, come avviso, all'indirizzo e-mail del legale rappresentante della Ditta che ha proposto il quesito, così come risultante dai dati presenti sul Portale.

2.2 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando

esclusivamente mezzi di comunicazione elettronici, ai sensi dell'art. 40 del Codice dei contratti pubblici.

In ispecie, le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite il Portale EmPULIA e sono reperibili nell'area privata dello stesso (ossia l'area utilizzabile dopo l'inserimento dei codici di accesso), sia nella sezione "Documenti Collegati", sia nella cartella "Comunicazioni", con contestuale inoltro di messaggio di avviso all'indirizzo e-mail del legale rappresentante del concorrente, come risultante dai dati inseriti sul Portale.

È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione.

Salvo quanto disciplinato per le richieste di chiarimenti, eventuali diverse comunicazioni che non siano propriamente attinenti alla procedura di gara, da parte degli operatori economici potranno essere inviate **esclusivamente** al seguente indirizzo PEC: "patrimonio.asl.bari@legalmail.it".

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

3. Soggetti ammessi in forma singola e associata e condizioni di partecipazione

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi **è vietato** partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di inosservanza di tale divieto sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato e si applica, altresì, l'art. 353 del Codice Penale.

Nel caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto **non** possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Qualora il consorzio designato sia, a sua volta, un consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del Codice è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla presente gara. In caso di inosservanza di tale divieto sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato e si applica, altresì, l'art. 353 del Codice Penale.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2, lett. f), del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:

- a) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete-soggetto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- b) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto)**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- c) **nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione**, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

Il ruolo di mandante/mandatario di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di una aggregazione di imprese di rete.

A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandatario della sub-associazione; se invece la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandatario della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara mediante mandato, ai sensi dell'art. 48, comma 12, del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

L'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere, anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese, purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al

raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

4. Requisiti generali e cause di esclusione

Per partecipare alla gara, gli operatori economici concorrenti dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. (Codice dei contratti pubblici - in seguito anche "Codice").

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice è attestata e verificata nei confronti del consorzio e delle consorziate indicate quali esecutrici.

Costituisce causa di esclusione degli operatori economici dalla procedura di gara il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla Legge 12 marzo 1999, n. 68, oltre che ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. i), del Codice.

Sono, comunque, esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel Patto di integrità (All. VI) ed il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 83-bis del D.lgs. n. 159/2011.

È consentita la partecipazione sia nella forma di RTI orizzontale che di RTI verticale, attesa la specifica individuazione di prestazioni principali e secondarie del servizio oggetto di affidamento, come indicate al Capitolo 1, Paragrafo 1.1., Tabella 1, rammentando che, ai sensi dell'art. 48, comma 2, del Codice:

- a) in caso di raggruppamento di tipo verticale, il mandatario esegue le prestazioni di servizi indicati come principali, anche in termini economici, mentre i mandanti quelle indicate come secondarie;
- b) in caso di raggruppamento di tipo orizzontale, gli operatori economici eseguono il medesimo tipo di prestazione.

5. Requisiti speciali e mezzi di prova

I concorrenti devono essere in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti previsti nei commi seguenti. I documenti richiesti agli operatori economici, ai fini della dimostrazione di tali requisiti, devono essere caricati sul Portale EmPULIA in fase di presentazione dell'offerta domanda.

5.1 Requisiti di idoneità professionale

Costituisce requisito di idoneità professionale:

- a) **Iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura**, oppure nell'Albo delle Imprese artigiane, per attività coerenti con quelle oggetto della presente

procedura di gara.

La dichiarazione relativa al suddetto requisito deve essere resa attraverso il Documento di gara unico europeo (DGUE – Allegato II del presente Disciplinare di gara).

Il concorrente non stabilito in Italia, ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., presenta dichiarazione giurata – o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito – di iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'Allegato XVI del precitato Codice.

Per la comprova del requisito, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale.

5.2 Requisiti di capacità tecnica e professionale

Per partecipare alla gara, il concorrente deve dimostrare di:

- b) avere eseguito, nell'ultimo triennio (2020-2021-2022), la prestazione di servizi di Contact Center Inbound ovvero di servizi analoghi di centralino, in favore di Enti del Servizio Sanitario Nazionale e/o di Enti Sanitari Privati convenzionati con il S.S.N., per importo non inferiore ad € 2.500.000,00 oltre Iva, da intendersi quale cifra complessiva del triennio.**

La dichiarazione relativa al possesso del suddetto requisito deve essere resa attraverso il Documento di gara unico europeo (DGUE – Allegato II del presente Disciplinare di gara).

La comprova del requisito è fornita dal concorrente, secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'Allegato XVII, Parte II, del Codice. In particolare, l'operatore economico, in sede di presentazione dell'offerta, deve produrre:

- l'originale o la copia conforme dei certificati rilasciati dagli Enti del Servizio Sanitario Nazionale e/o dagli Enti Sanitari Privati convenzionati con il S.S.N., con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione dei relativi servizi;
 - in mancanza dei certificati, l'originale o la copia conforme dei contratti stipulati con i predetti Enti contraenti, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.
- c) Il possesso di certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.**

La dichiarazione relativa al possesso del suddetto requisito deve essere resa attraverso il Documento di gara unico europeo (DGUE – All. II del presente Disciplinare di gara).

La dimostrazione del possesso del requisito è fornita, dal concorrente, mediante allegazione, in sede di formulazione dell'offerta, della certificazione di conformità sopra citata.

Ai sensi dell'art. 87 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., le stazioni appaltanti riconoscono i certificati equivalenti rilasciati da organismi stabiliti in altri Stati membri.

Sempre ai sensi della citata disposizione normativa, qualora l'operatore economico non avesse la possibilità di ottenere tali certificati entro il termine richiesto per causa a sé non imputabile, la stazione appaltante accetta anche altri mezzi di prova idonei a dimostrare che le misure di garanzia della qualità soddisfano le norme di garanzia richieste.

Il mancato possesso, anche di uno solo dei predetti requisiti richiesti, determinerà l'esclusione dalla presente procedura di gara.

5.3 Indicazioni per raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE

I soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. Nei consorzi ordinari, la consorziata che assume la quota maggiore delle prestazioni da eseguire riveste il ruolo di capofila e deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazione di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, oppure nell'Albo delle Imprese artigiane, di cui al **paragrafo 5.1, punto a)**, deve essere posseduto da:

- ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziande o GEIE;
- ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il requisito relativo all'esecuzione, nell'ultimo triennio (2020-2021-2022), di servizi di Contact Center Inbound ovvero di servizi analoghi di centralino, in favore di Enti del Servizio Sanitario Nazionale e/o di Enti Sanitari Privati convenzionati con il S.S.N., per importo non inferiore ad € 2.500.000,00 oltre Iva, di cui al **paragrafo 5.2, punto b)**, deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo verticale, il requisito deve essere posseduto dall'impresa che esegue la prestazione principale.

Il requisito relativo al possesso della certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di

servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, di cui al **paragrafo 5.2, punto c)**, deve essere posseduto da:

- ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziande o GEIE;
- ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

5.4 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili

I soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, oppure nell'Albo delle Imprese artigiane, di cui al **paragrafo 5.1, punto a)**, deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

I requisiti di capacità tecnica e professionale di cui al **paragrafo 5.2, punti b) e c)**, devono essere posseduti:

- per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del Codice, direttamente dal consorzio medesimo;
- per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio medesimo.

6. Modalità di partecipazione

6.1 FVOE - PASSOE

I soggetti interessati a partecipare alla procedura dovranno obbligatoriamente registrarsi al servizio FVOE, accedendo all'apposito link sul portale dell'ANAC (servizio di accesso riservato – FVOE) e indicare a sistema il CIG relativo al lotto di partecipazione.

Il sistema rilascerà un "PassOe" che il concorrente dovrà inserire all'interno della Busta Documentazione contenente i "Documenti amministrativi" di cui al Capitolo 7, per consentire all'ASL di Bari di effettuare le verifiche dei requisiti dichiarati dall'operatore economico medesimo, in sede di gara.

Il mancato inserimento del "PassOe" nella busta contenente la documentazione amministrativa dà luogo all'attivazione, da parte di questa Stazione Appaltante, della procedura del soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9, del Codice, con conseguente esclusione dalla gara in caso di mancata regolarizzazione nel termine all'uopo assegnato.

In caso di ricorso al subappalto, ai sensi dell'art. 105 del Codice, l'impresa subappaltatrice produce il "PassOe" con le predette modalità (cfr. art. 2, comma 3, lett. b, della Delibera attuativa ANAC n. 464 del 27/07/2022).

L'Aggiudicatario, contestualmente alla trasmissione della dichiarazione di cui all'art. 105, comma 7, del Codice,

genera il "PassOe" relativo al rapporto di subappalto, al fine di consentire alla Stazione appaltante le verifiche sull'impresa subappaltatrice.

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico finanziario, comprovabili mediante i documenti indicati all'art. 5 della Delibera attuativa ANAC n. 464/2022, avviene, ai sensi dell'art. 81, comma 1, del Codice e della citata Delibera attuativa, attraverso l'utilizzo della BDNCP gestita dall'Autorità e, nello specifico, mediante il FVOE.

6.2 Registrazione concorrenti

Per partecipare alla gara, gli operatori economici, a pena di esclusione, devono inviare la propria offerta telematica esclusivamente tramite il Portale EmPULIA, entro il termine perentorio indicato sul predetto portale, secondo la seguente procedura.

1. **Registrarsi** tramite l'apposito link "Registrati" presente sulla home page del Portale medesimo. L'Operatore economico deve inserire un indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante. **Credenziali di accesso:** la registrazione fornirà - entro le successive 6 ore - tre credenziali (codice d'accesso, nome utente e password), personali per ogni operatore economico registrato, necessarie per l'accesso e l'utilizzo delle funzionalità del Portale EmPULIA: tali credenziali saranno recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante, così come dichiarato all'atto della registrazione. Tale operazione va effettuata almeno 48 ore prima della data di scadenza per la presentazione delle offerte, al fine di ottenere in tempo utile le suddette tre credenziali di accesso. La mancata ricezione delle tre credenziali, che consentono la partecipazione alla procedura aperta, è ad esclusivo rischio del concorrente, nel caso in cui la registrazione al Portale fosse effettuata successivamente al termine temporale di 48 ore, innanzi indicato. In caso di smarrimento, è sempre possibile recuperare le citate credenziali attraverso le apposite funzioni "*Hai dimenticato Codice di Accesso e Nome Utente?*" e/o "*Hai dimenticato la password?*" presenti sulla home page del Portale. Il codice d'accesso ed il nome utente attribuiti dal sistema sono imm modificabili, mentre la password può essere modificata in qualunque momento, tramite l'apposito link "*Opzioni*". La lunghezza massima della password è di 12 caratteri. Tutte le comunicazioni inerenti alla presente procedura di gara saranno inoltrate come "*Avviso*" all'indirizzo di posta elettronica del legale rappresentante, così come risultante dai dati presenti sul Portale EmPULIA.
2. Accedere al Portale inserendo le tre credenziali sopra citate e cliccando su "**ACCEDI**";
3. Cliccare sulla sezione "**BANDI**";
4. Cliccare sulla riga blu dove è riportata la scritta "**BANDI PUBBLICATI**" (si aprirà l'elenco di tutti i bandi pubblicati);
5. Cliccare sulla lente "**VEDI**", situata nella colonna "**DETTAGLIO**", in corrispondenza della gara in argomento;

6. Visualizzare gli atti di gara, gli allegati e gli eventuali chiarimenti pubblicati, presenti nella sezione DOCUMENTI;
7. Denominare la propria offerta;
8. Cliccare sul pulsante “**PARTECIPA**” per creare la propria offerta (*tale link scomparirà automaticamente al raggiungimento del termine di scadenza previsto per la presentazione delle offerte*);
9. Compilare la sezione “**BUSTA DOCUMENTAZIONE**”, contenente la documentazione amministrativa, inserendo i documenti richiesti utilizzando il comando “Allegato”;
10. Compilare le sezioni “**BUSTA TECNICA**” e “**BUSTA ECONOMICA**”, inserendo i documenti e le informazioni richieste afferenti all’offerta tecnica ed economica, direttamente sulla lista dei lotti di interesse in “Elenco Prodotti”, secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi;
11. In alternativa, è possibile scaricare il file Excel da compilare (presente nella stessa sezione DOCUMENTI) con l’indicazione dei lotti di gara. Le uniche modifiche consentite sono l’eliminazione dei lotti (attraverso la cancellazione delle righe corrispondenti del file Excel) a cui l’operatore economico non intende partecipare e la compilazione dei campi preimpostati;
12. Caricare il foglio prodotti, completo in ogni campo, inserendolo nella sezione “Caricamento Lotti” sulla riga “Carica file offerte”. Durante il caricamento, all’interno della sezione “Caricamento Lotti”, l’operatore economico ha la possibilità di: *i*) controllare il corretto inserimento dei dati, attraverso il comando “Verifica informazioni”; *ii*) ripristinare i campi predisposti dalla stazione appaltante che non si intende - ovvero non è possibile - modificare, attraverso il comando “Aggiorna Dati Bando”;
13. La Busta tecnica e la Busta economica vengono generate automaticamente dal sistema nella sezione “Elenco Lotti”, dopo aver inserito i documenti richiesti negli appositi campi previsti nel file foglio prodotti o direttamente nell’“Elenco prodotti”;
14. **Genera PDF buste** dell’offerta tecnica ed economica: nella sezione “Elenco Lotti”, cliccando su tale funzione, il sistema genererà un file zip contenente le buste tecniche ed economiche in formato pdf. In alternativa, si possono generare i file pdf per ogni singolo lotto, utilizzando l’apposito pulsante in fondo alla pagina; salvare il file zip o i singoli file sul proprio pc;
15. **Apporre la firma digitale** sui documenti pdf generati che compongono la busta tecnica e la busta economica, comprimere in un unico file zip se si sceglie di importare in piattaforma con unica azione e, in tal caso, **si invitano le ditte a non firmare digitalmente il file compresso in formato zip ma unicamente i documenti presenti nello stesso**;
16. **Allegare i file pdf firmati** e compressi in un unico file zip utilizzando il comando “Importa buste pdf” o, in alternativa, i file pdf firmati possono essere caricati singolarmente nell’apposita area denominata “Allega pdf firmato”, per singola busta di ogni lotto. Il Sistema provvederà a effettuare una procedura di controllo della firma;
17. Invio dell’offerta: cliccare sul comando “**INVIA**”, verificare la correttezza della propria offerta ed il corretto caricamento degli allegati nella maschera di riepilogo, che apparirà a video, e, infine, cliccare su “**INVIA**”

per inviare la propria offerta: al termine dell'invio si aprirà una pagina riproducendo l'offerta inviata. È possibile stampare tale pagina cliccando sull'icona della stampante posta in alto a sinistra.

18. In caso di raggruppamenti temporanei di imprese, l'operatore economico mandatario deve inserire la denominazione del raggruppamento nell'apposito campo "Denominazione ATI" ed inserire i dati di tutte le imprese con il relativo ruolo (mandataria, mandante) attraverso il comando "Inserisci riga".

In ogni caso, poiché potrebbero intervenire variazioni sulle modalità di utilizzo della piattaforma telematica, si invitano gli interessati a consultare le "Linee Guida" per gli operatori economici disponibili sul Portale EmPULIA, nonché a contattarne gli uffici competenti.

È sempre possibile verificare direttamente sul Portale il corretto invio della propria offerta seguendo la seguente procedura:

- 1) inserire i propri codici di accesso;
- 2) **cliccare** sul link "**BANDI A CUI STO PARTECIPANDO**";
- 3) **cliccare** sulla lente "**APRI**" situata nella colonna "**DOC. COLLEGATI**" in corrispondenza della lettera di gara oggetto della procedura;
- 4) **cliccare** sulla riga blu dove è riportata la scritta "**OFFERTE**";
- 5) **visualizzare** la propria **OFFERTA**. Dalla stessa maschera è possibile visualizzare se l'offerta è solo salvata o anche inviata (*in tale ultimo caso si potrà visualizzare anche il numero di protocollo assegnato*).

Si evidenzia, infine, che, per consentire una più facile consultazione all'operatore economico, nella sezione "BANDI A CUI STO PARTECIPANDO" sono automaticamente raggruppati tutti i bandi per i quali si è mostrato interesse cliccando almeno una volta sul pulsante "PARTECIPA".

La dimensione massima di ciascun file inserito nel sistema deve essere inferiore a 7 MByte. È possibile superare tale limite suddividendo i documenti da inviare in più file e caricandoli singolarmente attraverso la funzione "Aggiungi allegato": in tal caso, si richiede di numerare i file in modo da permetterne la corretta ricombinazione.

L'intera documentazione allegata deve essere sottoscritta, con apposizione di firma digitale del legale rappresentante (o di altro soggetto legittimato), rilasciata da un Ente accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA); l'elenco dei certificatori è accessibile all'indirizzo <http://www.digitpa.gov.it/firma-digitale/certificatori-accreditati/certificatori-attivi>.

Per l'apposizione della firma digitale i concorrenti devono utilizzare un certificato qualificato in corso di validità, non sospeso o revocato al momento dell'inoltro. Si invita pertanto a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti allo scopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore.

Nel caso in cui i documenti siano raggruppati in una cartella, gli stessi dovranno essere sottoscritti singolarmente con firma digitale, a pena di esclusione dalla procedura.

Le firme digitali apposte ai documenti devono essere conformi alla deliberazione CNIPA 45/2009.

Le ditte concorrenti che presentano offerta telematica possono richiedere **supporto tecnico al numero verde 800900121** o via e-mail all'indirizzo **helpdesk@empulia.it**, entro 2 giorni lavorativi dal termine stabilito per la presentazione delle offerte. Le richieste devono essere effettuate nei giorni e negli orari di operatività del servizio di HelpDesk indicati sul portale di EmPULIA, in caso contrario saranno evase nelle ore di operatività dello stesso servizio.

L'invio on-line dell'offerta telematica è ad esclusivo rischio e pericolo del mittente: per tutte le scadenze temporali relative alle gare telematiche, l'unico calendario e l'unico orario di riferimento sono quelli di sistema. Il sistema rifiuterà le offerte telematiche pervenute oltre i termini previsti dal bando di gara, informando l'impresa con un messaggio di notifica ed attraverso l'indicazione dello stato dell'offerta come "Rifiutata".

Qualora, entro il termine previsto dal bando di gara, una stessa ditta invii più offerte telematiche, sarà presa in considerazione ai fini della presente procedura solo l'ultima offerta telematica pervenuta, che verrà considerata sostitutiva di ogni altra offerta telematica precedente.

Si invitano gli operatori partecipanti a controllare, prima dell'inoltro dell'istanza e/o offerta, tramite il portale, www.empulia.it, all'interno della procedura di gara in oggetto, la presenza di eventuali chiarimenti di ordine tecnico.

Per quanto riportato nel presente disciplinare, si precisa che per:

- "Portale" si intende il Portale EmpULIA raggiungibile all'indirizzo Internet www.empulia.it, dove sono resi disponibili agli utenti i servizi e gli strumenti tecnologici della Centrale di acquisto territoriale della Regione Puglia denominata EmpULIA;
- "Offerta telematica" si intende l'offerta inviata attraverso il Portale e comprensiva dell'istanza e dell'offerta economica e di ogni ulteriore eventuale allegato.

Si evidenziano, altresì, le seguenti prescrizioni vincolanti per ciascun fornitore:

- 1) utilizzare una stazione di lavoro connessa ad internet rispondente ai requisiti minimi indicati nella sezione FAQ del portale EmpULIA;
- 2) non utilizzare file nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;
- 3) non utilizzare file presenti in cartelle nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;
- 4) utilizzare nomi brevi e senza accenti, apostrofi e caratteri speciali per nominare i documenti inviati o creati tramite il Portale.

L'utilizzo della Piattaforma comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'art. 1176, comma 2, c.c. ed è regolato, tra gli altri, dai seguenti principi:

- parità di trattamento tra gli operatori economici;

- trasparenza e tracciabilità delle operazioni;
- standardizzazione dei documenti;
- comportamento secondo buona fede, ai sensi dell'art. 1375 c.c.;
- comportamento secondo correttezza, ai sensi dell'art. 1175 c.c.;
- segretezza delle offerte e loro immodificabilità una volta scaduto il termine di presentazione della domanda di partecipazione;
- gratuità: nessun corrispettivo è dovuto dall'operatore economico e/o dall'aggiudicatario per il mero utilizzo della Piattaforma.

La Stazione Appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, discendenti da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare ed a quanto previsto nelle Condizioni generali di utilizzo della Piattaforma per gare telematiche.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la Stazione Appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale – Sezione Albo Pretorio - dove sono accessibili i documenti di gara, nonché attraverso ogni altro strumento ritenuto idoneo.

La Stazione Appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

7. Busta amministrativa

7.1 Documentazione amministrativa

Il concorrente dovrà inserire nella sezione **"BUSTA DOCUMENTAZIONE"** i documenti di seguito specificati, in formato elettronico, firmati digitalmente dal legale rappresentante:

1. **Istanza di partecipazione alla gara (All. I);**
2. **Attestazione del versamento effettuato per l'imposta di bollo sull'istanza di partecipazione**, da eseguirsi tramite modello dell'Agenzia delle Entrate F23 / F24, nella misura forfettaria di € 16,00.

A seconda della modalità di versamento prescelta dal concorrente, si specificano i dati da inserire:

- F23: Codice ente "TUE"; Causale "Imposta bollo Istanza di partecipazione e numero di gara"; Codice tributo "456T".
- F24: Codice tributo "1552"

In caso di mancato pagamento, questa Amministrazione provvederà alla segnalazione all'Agenzia delle Entrate per l'irrogazione della relativa sanzione;

3. PASSOE di cui alla Delibera ANAC n. 464 del 27/07/2022 relativo al concorrente. Nel caso di avvalimento occorre generare ed allegare, altresì, il PASSOE relativo alla società ausiliaria.

4. DGUE – Documento di Gara Unico Europeo (All. II) di cui all'art. 85 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., opportunamente compilato e sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante dell'Impresa ovvero da soggetto munito dei necessari poteri, di data non anteriore a quella di pubblicazione sulla GUUE della presente gara. **Si invita a rendere anche le "DICHIARAZIONI PER LA GARA SPECIFICA" riportate dopo la parte V del modello DGUE allegato al presente Disciplinare.**

- Si precisa che, nel caso di concorrente costituito da raggruppamento temporaneo o da un consorzio non ancora costituiti, l'Istanza di partecipazione alla gara e il DGUE, **a pena di esclusione**, devono essere sottoscritti da ciascun soggetto che costituirà il predetto raggruppamento o consorzio.
- È consentita la partecipazione sia nella forma di RTI orizzontale che di RTI verticale, attesa la specifica individuazione di prestazioni principali e secondarie del servizio oggetto di affidamento, come indicate al Capitolo 1, Paragrafo 1.1., Tabella 1.
- Nel caso di concorrente costituito da aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, si precisa altresì quanto segue:
 - a) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e di soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, co. 4-*quater*, D.L. n. 5/2009, la domanda di partecipazione e il DGUE devono essere sottoscritti dall'operatore economico che riveste le funzioni di organo comune;
 - b) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, co. 4-*quater*, D.L. n. 5/2009, la domanda di partecipazione e il DGUE devono essere sottoscritti dall'operatore economico che riveste le funzioni di organo comune, nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c) se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza, ovvero se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero ancora se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione e il DGUE devono essere sottoscritti dal legale rappresentante dell'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero (in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi) da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara.

5. (In caso di RTI già costituito) Mandato collettivo speciale con rappresentanza, conferito ai sensi dell'art. 48, commi 14 e 15, del Codice, alla mandataria (in alternativa, potrà essere prodotta una dichiarazione sostitutiva di certificazione, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, in formato elettronico e

sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa mandataria, o da persona munita di comprovati poteri di firma, contenente gli estremi dell'atto costitutivo e del mandato).

- 6. (In caso di Consorzio già costituito)** Atto costitutivo e verbale dell'organo deliberativo, nel quale sono indicate, tra l'altro, le imprese consorziate per le quali il Consorzio medesimo concorre alla presente gara.

In caso di RTI/Consorzio, sia costituito che costituendo, dovranno essere espressamente specificate, ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice, le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori riuniti o consorziati.

- 7. Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete:**

- a) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica: **i)** copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete; **ii)** dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre; **iii)** dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;
- b) se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica: **i)** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005; **ii)** dichiarazione che indichi le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;
- c) se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo.

- 8. Garanzia provvisoria** resa ai sensi dell'art. 93 del Codice a corredo dell'offerta, con le modalità stabilite dalla citata norma, digitalizzata tramite scanner e **firmata digitalmente dal fideiussore**.

L'importo della garanzia, pari al 2% da calcolarsi sull'importo triennale del valore dell'appalto, è ridotto del 50%, ovvero di ulteriori percentuali, qualora sussistano le condizioni di cui al comma 7 dell'art. 93 del D.lgs. n. 50/2016, che si richiama integralmente.

In tal caso, il concorrente dovrà includere nella Busta Documentazione, la/le certificazione/i del sistema di qualità rilasciata/e, ai sensi delle norme europee delle serie specificate nel citato comma,

da organismi accreditati. Le certificazioni dovranno essere in corso di validità alla data di presentazione dell'offerta.

In caso di R.T.I. e/o consorzio ordinario, per poter usufruire di detta riduzione, è necessario che tutte le imprese raggruppate e/o consorziate siano in possesso della suddetta certificazione.

In caso di Consorzio tra società cooperative di produzione e lavoro e/o consorzio stabile, per poter usufruire di detta riduzione, è necessario che il Consorzio medesimo sia in possesso della suddetta certificazione.

In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. f) e g), del Codice, per poter usufruire di detta riduzione, è necessario che tutte le imprese che costituiscono il GEIE o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione.

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

La cauzione potrà essere: in contanti, con bonifico, in assegni circolari o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari. In caso di cauzione provvisoria costituita in contanti, il relativo versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente bancario della Banca Popolare di Bari IBAN n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX intestato al Servizio Tesoreria dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari, precisando la causale del versamento.

La cauzione provvisoria dovrà:

- contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;
- essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, al solo consorzio;
- avere validità per almeno 360 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- prevedere espressamente: la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all' art. 1957, comma 2, c.c.; nonché l'operatività della garanzia medesima, entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante;
- essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'art. 93, comma 5, c.c., su richiesta della stazione appaltante, per il numero di giorni dalla stessa indicati, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

9. Dichiarazione, ai sensi dell'art. 93, comma 8, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., dell'impegno di un fideiussore (istituto bancario o assicurativo o intermediario finanziario iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 D.lgs. n. 385/1993) a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., qualora l'offerente risulti affidatario.

Detta dichiarazione **non è richiesta nel caso in cui il concorrente sia una microimpresa, piccola o media impresa, ovvero un RTI o consorzio ordinario costituito esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese.**

Per i contratti fideiussori ed assicurativi potranno essere utilizzati gli schemi di polizza tipo approvati con Decreto del Ministero delle Attività produttive 12 marzo 2004, n. 123 (art. 1, commi 1 e 3), purché integrati con le clausole previste nel presente Disciplinare e dall'art. 93 del Codice.

È consentito, pertanto, allegare appendici alle polizze al fine di contenere tutte le condizioni per la cauzione provvisoria previste dal presente Disciplinare e dal citato art. 93 del Codice.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/intermediarinonabilitati.pdf>
- <http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/HomePage.jsp>

Ad ogni buon fine si precisa che:

- In caso di R.T.I. già costituiti, il deposito cauzionale potrà essere prestato anche dalla sola impresa mandataria con l'indicazione che il soggetto garantito è il raggruppamento;
- In caso di R.T.I. non ancora costituiti, il deposito cauzionale dovrà essere intestato a tutte le imprese raggruppande e contenere il richiamo alla natura collettiva della partecipazione alla gara;
- In caso di Consorzio costituito, il deposito cauzionale dovrà essere intestato al Consorzio medesimo;
- In caso di Consorzio costituendo, il deposito cauzionale potrà essere costituito da una delle imprese consorziande con indicazione che il soggetto garantito è il costituendo Consorzio.

Ai sensi dell'art. 93, comma 9, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., l'Amministrazione appaltante, comunicata l'aggiudicazione ai concorrenti non aggiudicatari, provvede contestualmente e, comunque entro un termine non superiore a trenta giorni lavorativi dall'aggiudicazione, allo svincolo nei loro confronti della predetta cauzione, anche se non è ancora scaduto il termine di validità della stessa.

La cauzione copre e viene escussa per la mancata stipula del contratto dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'aggiudicatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli artt. 84 e 91 del D.lgs. n. 159/2011 e nel caso di dichiarazioni mendaci, anche allorché rese dall'impresa ausiliaria (art. 89, comma 1, D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.).

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva, esclusivamente a condizione che siano stati già costituiti, nella loro integrità, antecedentemente alla presentazione dell'offerta.

Non è sanabile – e, quindi, è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

- 10. Documentazione** scannerizzata comprovante l'avvenuto pagamento della **contribuzione obbligatoria a favore della ANAC**, nella misura e con le modalità di cui alla relativa Deliberazione n. 1197 del 18/12/2019 ed in conformità alle istruzioni riportate sul sito web della medesima Autorità.
In caso di RTI, consorzio o aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, il versamento è unico e deve essere effettuato dall'impresa capogruppo. Il termine per i partecipanti per effettuare il versamento coincide con la data di presentazione dell'offerta.
- 11. Patto di Integrità (All. VI)**, reso ai sensi del D.P.R. n. 445/200, compilato dal soggetto legittimato alla sottoscrizione e firmato digitalmente da quest'ultimo.
 La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono **causa di esclusione** dalla gara, ai sensi dell'art. 83 bis del D.lgs. n. 159/2011.
- 12. (Eventuale) Dichiarazione**, resa ai sensi del DPR n. 445/2000 e firmata digitalmente, con la quale si attesta che tutti i documenti provenienti da soggetti terzi (es. **cauzione, impegno del fideiussore, certificazione di qualità**), sono conformi all'originale.
 Nel caso in cui i documenti richiesti siano prodotti da persona diversa dall'offerente (es. referenza bancaria, cauzione, impegno del fideiussore, certificazione di qualità, ecc.) e qualora gli stessi non vengano firmati digitalmente dal soggetto terzo, dovranno essere inseriti nel sistema, previa scansione in formato PDF, corredati della dichiarazione di conformità all'originale, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e firmata digitalmente dall'offerente medesimo;
- 13. (Eventuale)** In caso di dichiarazioni rese da Procuratore speciale, alla stessa dovrà essere allegata la documentazione, digitalizzata tramite scanner (*originale o copia autenticata nei modi di legge*), della procura speciale;
- 14. (Eventuale)** originale o copia conforme del contratto di avvalimento sottoscritto tra l'ausiliario e l'ausiliato (unicamente qualora un concorrente abbia fatto ricorso all'istituto dell'avvalimento ex art. 89 del Codice);
- 15. (Eventuale)** In tutti i casi in cui alcuni documenti di gara siano sottoscritti, con firma digitale, da soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà, a pena di esclusione, essere allegata la documentazione digitalizzata tramite scanner (originale o copia autenticata nei modi di legge) che attesti la legittimità del potere di firma di chi sottoscrive;
- 16. Dichiarazione di conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (All. III)**, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), opportunamente compilato e sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante o da un soggetto munito dei necessari poteri. In caso di partecipazione alla gara nella forma di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituiti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete valgono, per la sottoscrizione del suddetto documento, le indicazioni precedentemente fornite per la sottoscrizione del DGUE.
- 17. Dichiarazione**, secondo il modello sub **Allegato VIII (Dichiarazione Clausola sociale)**, sottoscritta dall'offerente, con la quale questi si impegna a valutare l'assunzione del personale utilizzato

dall'appaltatore uscente nell'esecuzione della commessa, individuato quale idoneo, qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione d'impresa e nell'ipotesi in cui necessiti di ulteriori risorse lavorative nel proprio organico.

Si rammenta che la falsa dichiarazione comporta responsabilità e sanzioni civili e penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 e obbliga la Stazione Appaltante a darne segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione per i Contratti Pubblici ai sensi dell'art. 80, comma 12, D.lgs. n. 50/2016.

Si precisa, inoltre, che **la documentazione di gara, da inserire in copia nella busta documentazione**, dovrà essere firmata digitalmente:

- dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'Impresa mandataria, in caso di R.T.I. costituiti o del Consorzio che partecipa alla gara;
- dal legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le Imprese raggruppande, in caso di R.T.I. e consorzi non costituiti al momento della presentazione dell'offerta.

7.2 Soccorso istruttorio

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda e, in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio ex art. 83, comma 9, del Codice dei contratti pubblici.

L'irregolarità essenziale è sanabile allorché non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa, o irregolarmente prodotta, era finalizzata. La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta.

Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità dell'Istanza/DGUE, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta. Ai sensi dell'art. 20 D.lgs. n. 82/2005, la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione (es.: marcatura temporale);

- la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio/fornitura ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice) sono sanabili;
- è sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza clausole obbligatorie, etc.).

Non è sanabile – e, quindi, è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

Ai fini della sanatoria, la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine perentorio a pena di esclusione.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., è facoltà della stazione appaltante invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

8. Busta tecnica

La busta "Offerta Tecnica" dovrà contenere:

- a) Relazione Tecnica** dei servizi offerti, **a pena di esclusione.**

La Relazione Tecnica, redatta in lingua italiana, dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti, che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Speciale d'Appalto.

La presenza nell'Offerta Tecnica di indicazioni di carattere economico che consentano di ricostruire l'Offerta Economica nel suo complesso costituisce causa di esclusione dalla gara.

La Relazione Tecnica, firmata digitalmente le modalità descritte nel presente Disciplinare di gara, dovrà:

- essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea 1,5;
- rispettare le indicazioni relative ai contenuti dello "Schema di risposta", riportato nello Schema di Offerta Tecnica (All. IX), e rispondere alle specifiche tecniche del Capitolato Speciale d'Appalto;

- essere contenuta **entro 60 (sessanta) pagine**, escluso l'indice e la copertina. Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica dovesse risultare superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell'offerta.

La Commissione Tecnica Giudicatrice procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

- b) (eventuale) Dichiarazione motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53 del D.lgs. 50/2016**, firmata digitalmente, con la quale vengono individuate le informazioni dell'Offerta Tecnica coperte da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per cui eventuali parti della medesima sono da segretare. Il concorrente, a tal fine, allega anche una copia della relazione tecnica oscurata nelle parti ritenute segreti tecnici e/o commerciali.

Si rappresenta, in merito, che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici e/o commerciali, ove presenti, e che intenda non rendere accessibili ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel presente Disciplinare di gara, la documentazione che il concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 60 (sessanta) pagine.

Resta ferma, in ogni caso, la facoltà della Stazione Appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e/o commerciali.

L'Offerta Tecnica deve soddisfare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato, **a pena di esclusione**, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice.

La documentazione presentata deve essere firmata digitalmente dal legale rappresentante o procuratore con poteri di firma.

9. Busta economica

L'operatore economico, a pena di esclusione, dovrà:

- A)** indicare l'**offerta complessiva triennale**, al netto di Iva e/o altre imposte e contributi di legge, nel campo denominato "**Valore i.e. offerto**" presente sulla piattaforma di gara;
- B)** allegare lo **Schema di Offerta Economica (All. V)**, debitamente compilato in ogni sua parte e **firmato digitalmente, a pena di nullità dell'offerta**.

Il prezzo offerto si intenderà comprensivo di tutto quanto specificato nel contratto/Capitolato d'onori.

In caso di discordanza tra l'importo inserito nel campo denominato "Valore i.e. offerto" e quello contenuto nello Schema di Offerta Economica (All. V), prevarrà l'importo più favorevole per l'Amministrazione.

Il prezzo offerto e il costo della sicurezza sono da considerarsi elementi essenziali dell'offerta.

Si precisa che tutti i prezzi ed il valore complessivo dell'offerta dovranno essere espressi con un numero di decimali non superiore a 2 (due).

Si precisa, inoltre, che l'offerta economica sarà dichiarata inammissibile, determinando conseguentemente l'esclusione del concorrente dalla gara, qualora **i)** incompleta e/o parziale; **ii)** condizionata; **iii)** indeterminata.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ai sensi dell'art. 97 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., con riferimento alle offerte anormalmente basse, giustificazioni o precisazioni atte a dimostrare la congruità dell'offerta prima in graduatoria.

L'offerta si intenderà omnicomprensiva di tutti gli oneri e spese, anche se materialmente non menzionati nella offerta economica del concorrente, necessari per la corretta ed integrale esecuzione delle prestazioni contrattuali.

In ogni caso, i prezzi unitari netti offerti dovranno essere espressi in valuta euro e, comunque, si intenderanno omnicomprensivi quindi di tutti gli oneri, spese e remunerazione, per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale.

Ai sensi dell'art. 32, comma 4, D.lgs. 50/2016, l'offerta dell'aggiudicatario rimarrà irrevocabile, nonché valida ed impegnativa, per 360 giorni, naturali e consecutivi, decorrenti dalla data ultima fissata per la presentazione delle offerte.

Entro tale termine, l'Asl di Bari procederà a comunicare, a mezzo raccomandata a/r ovvero posta elettronica certificata, con le modalità previste dall' art. 76, comma 5, D.lgs. 50/2016, l'aggiudicazione della procedura.

Resta inteso, altresì, che oltre il predetto termine, le offerte rimarranno valide ed impegnative, salvo espressa dichiarazione contraria da parte dell'offerente, sino alla data di stipula del contratto e, comunque, non oltre il sessantesimo giorno successivo alla data della comunicazione di esito agli interessati.

10. Modalità di aggiudicazione

10.1 Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà, per lotto unico ed indivisibile, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata sulla scorta dei seguenti punteggi.

Criterio	Punteggio massimo
Qualità complessiva dell'Offerta tecnica	70
Prezzo riportato nell'Offerta economica	30
Totale	100

AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI
Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI
P.I.: 06534340721

Risulterà aggiudicatario della procedura l'operatore economico che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo risultante dalla somma dei punteggi parziali relativi a ciascun elemento di giudizio relativo all'offerta tecnica e all'offerta economica.

Nel caso di punteggio complessivo pari, si procederà all'aggiudicazione del servizio a favore del soggetto che avrà totalizzato un punteggio più elevato rispetto all'offerta tecnica.

Nel caso in cui pervenga all'Amministrazione una sola offerta si procederà comunque all'aggiudicazione, purché tale offerta sia ritenuta dall'Amministrazione conveniente e idonea in relazione all'oggetto del contratto.

10.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica, relativo alla qualità complessiva della proposta, sarà attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nelle tabelle sotto riportate, unitamente ai punteggi massimi attribuibili.

Criteri tabellari di valutazione dell'offerta tecnica (max. 15 punti)

Cod.	Criterio	Descrizione	Punteggio attribuito	Tipologia
T01	Certificazioni	<i>Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma UNI EN ISO 27001 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center</i>	3	T
T02	Certificazioni	<i>Possesso di una certificazione ISO 18295 relativa a Centri di Contatto Clienti in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi da erogare nel presente bando</i>	3	T
T03	Certificazioni	<i>Possesso di una certificazione ISO 45001 (Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori) in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center</i>	3	T
T04	Evoluzione CC	<i>Utilizzo di un widget che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare strumenti di web-chat e co-browsing</i>	3	T
T05	Monitoraggio servizio	<i>Presenza di un cruscotto di Reportistica con accesso diretto per l'Amministrazione</i>	3	T

– 0 – § – 0 –

Criteri discrezionali di valutazione dell'offerta tecnica (max. 55 punti)

Cod.	Criterio	Descrizione	Punteggio Massimo	Tipologia
D01	Organizzazione del Servizio	<i>Organizzazione dei Servizi operatore, strumenti proposti per il monitoraggio e la supervisione degli operatori, soluzioni operative adottate per la gestione del carico e minimizzazioni dei rischi legati</i>	10	D

AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI
Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI
P.I.: 06534340721

Cod.	Criterio	Descrizione	Punteggio Massimo	Tipologia
		<i>alla riduzione della qualità percepita, gestione del turnover; piani formativi di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori.</i>		
D02	Sistema di Gestione delle Chiamate	<i>Funzionalità di accoglienza automatiche e di gestione delle chiamate, sistema di distribuzione delle chiamate (ACD), gestione contatti e Service Request, a supporto degli operatori.</i>	7	D
D03	Robustezza dell'infrastruttura	<i>Soluzioni ed architetture dell'infrastruttura che garantiscano l'affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti; soluzioni di disaster recovery e procedure che garantiscano il ripristino e parametri relativi (RPO, RTO), metodologie e frequenza di backup.</i>	7	D
D04	Sicurezza e Riservatezza dati	<i>Metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati, contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.</i>	7	D
D05	Gestione dell'avvio del Servizio	<i>Organizzazione del team di progetto di delivery, attività necessarie all'implementazione dei servizi e degli aspetti tecnici ed amministrativi per consentire la migrazione dei servizi attuali, "Piano delle Attività"</i>	7	D
D06	Strumenti di conduzione ed esercizio	<i>Funzionalità del Sistema di Reportistica proposto e procedure di Rendicontazione periodica all'Amministrazione in termini di prestazioni del servizio (Performance Management) e verifica e rendicontazione degli SLA (SLA Management)</i>	7	D
D07	Qualità del Progetto	<i>Qualità complessiva della proposta in termini di completezza e congruenza dei contenuti, chiarezza di esposizione e aderenza alle prescrizioni e agli obiettivi del Capitolato Tecnico.</i>	10	D

10.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

I punteggi attribuiti dalla Commissione giudicatrice, per ogni voce, saranno così ottenuti:

- relativamente alle voci Tabellari (Tipo "T"), il relativo punteggio è assegnato, automaticamente ed in valore assoluto, in caso di presenza dell'elemento qualificante all'interno dell'Offerta Tecnica;
- relativamente alle voci Discrezionali (Tipo "D"), per le quali i rispettivi punteggi sono il risultato di valutazioni soggettive della Commissione, moltiplicando il valore massimo indicato nella precedente tabella per un valore compreso tra zero ed uno, arrotondato alla seconda cifra decimale, che sarà determinato dalla stessa Commissione mediante giudizi di merito basati sulla griglia di valutazione seguente.

Giudizio qualitativo (Tipologia "D")	Punteggio attribuito
ECCELLENTE	$P_{max} \times 1$
OTTIMO	$P_{max} \times 0,9$
BUONO	$P_{max} \times 0,8$
DISCRETO	$P_{max} \times 0,7$
SUFFICIENTE	$P_{max} \times 0,6$
MEDIOCRE	$P_{max} \times 0,5$
INSUFFICIENTE	$P_{max} \times 0,4$
SCARSO	$P_{max} \times 0,3$
NON ADEGUATO	$P_{max} \times 0,2$

I componenti della Commissione giudicatrice valuteranno, con il metodo su riportato, la proposta tecnica assegnando, a proprio insindacabile giudizio e per ciascuno dei parametri sopra elencati, il punteggio parziale, in funzione dei contenuti qualitativi, della ricchezza, della completezza, della pertinenza e della chiarezza documentale della soluzione proposta, rispetto alle specifiche indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto.

In relazione a ciascun punteggio di natura discrezionale assegnato, la Commissione procederà a fornire altresì sintetica motivazione, in linea con quanto disposto dal "Piano integrato di performance ed integrità ASL Bari 2022-2024, Sezione III PTPCT 2022 – Tabella 1 Misure di prevenzione della corruzione".

Il punteggio complessivo è dato dalla somma aritmetica dei punteggi relativi ottenuti per ciascun parametro.

Non saranno ammessi alla fase successiva (apertura e valutazione delle offerte economiche), i concorrenti che non avranno raggiunto un punteggio complessivo, per l'elemento di natura qualitativa, pari ad almeno **42 punti** ottenuti prima delle operazioni di riparametrazione.

Riparametrazione

Nel caso in cui non venga assegnato ad alcuno dei concorrenti il punteggio massimo di 70, si procederà alla riparametrazione nella modalità di seguito descritta.

Al concorrente che avrà conseguito il punteggio qualità più alto verranno attribuiti 70 punti ed agli altri punteggi proporzionali a quelli conseguiti, secondo la seguente formula:

Punteggio qualità Ditta considerata = $70 \times P / P_{\max}$ dove

P= punteggio assegnato alla Ditta

P_{\max} = miglior punteggio assegnato

Per tutti i calcoli di gara, saranno attribuiti punteggi interi e decimali fino alla seconda cifra decimale che verrà arrotondata, per difetto, in caso di terza cifra decimale fino a cinque e, per eccesso, in caso di terza cifra decimale superiore a cinque.

10.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

La Commissione procederà all'apertura delle offerte economiche e assegnerà il relativo punteggio (massimo di 30 punti su 100), con le modalità di seguito descritte.

- All'Operatore economico che avrà proposto l'offerta con il prezzo complessivo ($P_1 + P_2 + P_3$) più basso sarà attribuito il punteggio massimo di 30 punti.
- Agli altri Operatori economici, il punteggio sarà attribuito sulla base della seguente formula:

$$P_{\text{Concorrente}} = \frac{P_{\text{min-Serv}}}{P_{\text{Offerta-Serv}}} \times 30$$

Ove:

$P_{\text{min-serv}}$ = Prezzo più basso presentato per la fornitura di Servizi in Offerta Tecnica

$P_{\text{Offerta-serv}}$ = Prezzo dell'Offerta in esame presentata per la fornitura di Servizi in Offerta Tecnica

Concorrerà al valore Offerito $P_{\text{Offerta-serv}}$:

- Il valore economico totale d'offerta (nr. 36 mesi) per n. **28** FTE Operatore Inbound P_1
- Il valore economico totale d'offerta (nr. 36 mesi) per n. **4** FTE Back-office P_2
- Il valore economico totale d'offerta (nr. 36 mesi) per la gestione dell'Infrastruttura e del Sistema CC per 36 mesi P_3

$$P_{\text{Offerta-serv}} = P_1 + P_2 + P_3$$

I valori economici saranno arrotondati alla seconda cifra decimale e, segnatamente, per difetto, in caso di terza cifra decimale fino a cinque e, per eccesso, in caso di terza cifra decimale superiore a cinque.

La Ditta offerente dovrà esprimere nell'Offerta economica il valore assoluto per n. 36 mesi relativo a ciascuna componente di costo.

Di seguito il valore di Base d'Asta della gara.

	Voce Base d'Asta	N. mesi	€ Iva esclusa	€ Iva inclusa
<i>P₁</i>	Valore economico totale d'offerta per nr. 28 FTE Operatore Inbound	36	3.192.000,00	3.894.240,00
<i>P₂</i>	Valore economico totale d'offerta per nr. 4 FTE Back-Office	36	600.000,00	732.000,00
<i>P₃</i>	Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC	36	432.000,00	527.040,00
			4.224.000,00	5.153.280,00

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.

Non si procederà ad una ulteriore riparametrazione del punteggio prezzo.

L'aggiudicazione verrà effettuata in favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio, ottenuto dalla sommatoria dei singoli punteggi (qualitativo ed economico) conseguiti in relazione ai criteri di cui ai paragrafi precedenti, in esito all'esecuzione delle rispettive operazioni, così come sopra riportate.

Per tutti i calcoli di gara, ivi inclusi quelli relativi alla individuazione delle offerte apparentemente anomale, saranno attribuiti punteggi interi e decimali fino alla seconda cifra decimale che verrà arrotondata, per difetto, in caso di terza cifra decimale fino a cinque e, per eccesso, in caso di terza cifra decimale superiore a cinque.

11. Commissione Giudicatrice

Ai sensi dell'art. 77 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la Commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari di membri, non superiore a cinque, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

In capo ai Commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina, ai sensi dell'art. 77, commi 4, 5 e 6, del precitato Codice. A tale fine, i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla stazione appaltante.

La Commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP nella valutazione della congruità delle offerte economiche (cfr. Linee guida n. 3 del 26 ottobre 2016).

La Stazione Appaltante pubblica sul proprio profilo istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente" – "Bandi di gara e contratti", il provvedimento di nomina della Commissione giudicatrice, unitamente ai curricula dei componenti.

12. Modalità di svolgimento della gara

Per lo svolgimento delle sedute pubbliche l'ASL di Bari procederà in modalità telematica, previa adeguata comunicazione ai concorrenti, tramite il portale EmpULIA, giusta Deliberazione ANAC n. 312 del 9 aprile 2020.

Tutti i soggetti coinvolti nella procedura (RUP, Seggio di gara, Commissari, etc.) rilasceranno, ai sensi di legge, apposita dichiarazione di insussistenza di cause di incompatibilità e/o di conflitto di interesse (art. 77, commi 4, 5 e 6, D.lgs. n. 50/2016; art. 35-bis D.lgs. n. 165/2001; art. 6, comma 1, ed art. 13 del D.P.R. 62/2013; art. 6-bis Legge n. 241/1990; art. 6, comma 2, del Codice di Comportamento dei Dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni; artt. 6, 7, 14, del D.P.R. 62/2013; art. 51 c.p.).

La gara sarà dichiarata aperta in pubblica seduta, presso gli uffici dell'Area Gestione del Patrimonio, siti in Bari al Lungomare Starita n. 6, nel giorno e all'ora riportati sul Portale EmpULIA.

La seduta sarà presieduta da un Dirigente dell'Amministrazione, in veste di Presidente del Seggio di gara, nonché da almeno due testimoni, e si svolgerà in modalità virtuale, in conformità con quanto previsto dalla precitata Deliberazione ANAC n. 312/2020. A tale seduta, nonché alle successive sedute aperte al pubblico (di seguito indicate), saranno ammessi a partecipare tutti i legali rappresentanti degli operatori economici concorrenti alla gara oppure loro incaricati.

Entro la data antecedente quella fissata per la prima seduta pubblica, le ditte dovranno trasmettere al seguente indirizzo pec: patrimonio.asl.bari@legalmail.it e, per conoscenza, al seguente indirizzo mail: vincenzo.napoliello@asl.bari.it, la delega a partecipare, corredata altresì di eventuale procura.

I legali rappresentanti, o loro incaricati, purché muniti di procura, potranno chiedere di riportare dichiarazioni a verbale. Prima dell'avvio delle operazioni di gara, il Presidente del Seggio provvederà ad accertare la presenza e l'identità delle persone legittimate a rappresentare l'impresa specifica. Nell'ipotesi in cui venga esibita procura speciale, dovranno essere indicati i poteri attribuiti.

Il link per accedere alla seduta pubblica in modalità virtuale verrà comunicato alle ditte che hanno presentato offerta mediante la piattaforma EmpULIA.

Durante la prima seduta, si procederà:

- all'apertura telematica della "Busta documentazione" di tutte le offerte pervenute;
- alla verifica della correttezza formale della documentazione amministrativa;
- all'esame della conformità della suddetta documentazione a quanto richiesto nel presente Disciplinare, nonché alla verifica della documentazione attestante l'assenza dei motivi di esclusione ai sensi all'art. 80 del Codice;
- alla redazione di un apposito verbale, che verrà successivamente notificato a tutti i concorrenti mediante la piattaforma;
- all'attivazione dell'eventuale procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9, del Codice (v. precedente Paragrafo 7.2).

È fatta salva la possibilità di richiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della gara.

All'esito di tale fase, la Stazione Appaltante provvederà all'adozione del provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, nonché alla sua pubblicazione, ai sensi dell'art. 29 del Codice, sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente" – "Bandi di gara e contratti". Del provvedimento verrà dato, altresì, avviso ai concorrenti, ai sensi dell'art. 76, comma 2-bis, del Codice.

La prosecuzione della procedura è limitata ai soli concorrenti ammessi.

Successivamente alla pubblicazione del provvedimento di ammissione/esclusione, il Direttore Generale designerà i componenti della Commissione Giudicatrice, che sarà all'uopo nominata con Determinazione Dirigenziale, in conformità al disposto dell'art. 77 del D.lgs. n. 50/2016.

Il provvedimento di nomina sarà pubblicato sul sito istituzionale della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione Trasparente" – "Bandi di gara e contratti", unitamente ai curricula dei componenti.

La Commissione Giudicatrice, ai sensi dell'art. 77 del Codice, di regola, lavorerà a distanza, con procedure telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni, e procederà in una o più sedute riservate:

- all'apertura delle buste contenenti la documentazione tecnica;
- alla verifica della sola completezza della documentazione presentata;
- alla conseguente ammissione/non ammissione delle Ditte al prosieguo della valutazione;
- all'esame della documentazione tecnica prodotta dalle Ditte concorrenti, effettuando le valutazioni di competenza nei limiti del punteggio massimo a disposizione (pari a 70), nonché alla attribuzione del punteggio ripartito secondo i criteri riportati nella griglia di valutazione di cui al Paragrafo 10.3;
- alla eventuale comunicazione di esclusione, ai sensi dell'art. 76, comma 2-bis, del Codice, per la verifica di mancata conformità alle prescrizioni minime capitolari.

Giova evidenziare, in tal senso, che nelle procedure di gara interamente telematiche è garantita l'inviolabilità dell'offerta e la piena tracciabilità delle operazioni di gara svoltesi sulla piattaforma, come ribadito dal Consiglio di Stato, Sez. V, con sentenza n. 1700/2021.

Nel giorno stabilito (e comunicato tramite la piattaforma EmPULIA), il Presidente del Seggio di Gara procederà, in seduta pubblica, alla presenza della Commissione Giudicatrice:

- alla comunicazione dei risultati della valutazione effettuata dalla precitata Commissione Giudicatrice;
- alla non ammissione alla fase successiva (costituita dall'apertura e valutazione delle offerte economiche) delle Ditte che non avranno raggiunto un punteggio complessivo, per l'elemento qualità, pari ad almeno 42 punti, antecedentemente alla riparametrazione come innanzi indicata;
- **all'apertura delle offerte economiche** nella stessa seduta o in altra che sarà comunicata tramite la piattaforma di EmPULIA. Il sistema telematico attribuirà automaticamente il punteggio massimo previsto

all'impresa secondo quanto disciplinato nel precedente Capitolo 10;

- alla sommatoria dei punteggi conseguiti da ciascun concorrente per gli elementi qualità e prezzo;
- si formerà la graduatoria di gara e sarà dichiarata la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente classificatosi primo in graduatoria.

Si procederà, inoltre, alla individuazione delle offerte sospette di anomalia ai sensi dell'art. 97, comma 3, del Codice. Le operazioni di calcolo della soglia di anomalia verranno condotte sui punteggi conseguiti prima della riparametrazione degli stessi. Nel caso in cui le predette verifiche diano esito positivo, ne verrà data formale comunicazione a tutti i concorrenti ammessi.

La **procedura di verifica dell'anomalia** sarà condotta dal Rup, che potrà avvalersi dell'ausilio della Commissione Giudicatrice.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante abbia accertato l'anomalia della/e offerta/e sottoposta/e a verifica, verrà fissata un'altra seduta pubblica (la cui data sarà comunicata tramite la piattaforma EmPulia), in cui il Presidente del Seggio di Gara renderà noto ai partecipanti tale esito e procederà all'esclusione del/i concorrente/i interessato/i e rideterminerà la graduatoria di merito, proponendo la nuova aggiudicazione.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anomale, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

Il Rup chiede al concorrente di presentare delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale. A tale precipuo fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il Rup, all'esito della disamina delle spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può richiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.

Il Rup esclude le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni, risultino, nel complesso, inaffidabili.

All'esito delle predette attività e della consequenziale adozione del provvedimento di aggiudicazione, si procederà alle relative comunicazioni, come previsto dall'art. 76 D.lgs. n. 50/2016.

L'aggiudicazione diventerà efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7, D.lgs. n. 50/2016, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la Stazione Appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC, nonché all'incameramento della garanzia provvisoria.

La Stazione Appaltante, quindi, potrà aggiudicare al secondo in graduatoria, procedendo altresì alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'appalto non potrà essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo

posto nella graduatoria, l'appalto potrà essere aggiudicato, nei termini suindicati, scorrendo la graduatoria.

Ad ogni buon fine, si rammenta che l'Amministrazione si riserva la facoltà di:

- ✓ non procedere all'aggiudicazione, qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto contrattuale;
- ✓ sospendere, ribandire o non aggiudicare la gara motivatamente ovvero aggiudicarla parzialmente;
- ✓ non stipulare il contratto, qualora sia intervenuto motivato provvedimento di autotutela sull'aggiudicazione;
- ✓ procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché valida e congrua sia tecnicamente che economicamente;
- ✓ in caso di mancata stipulazione del contratto per causa imputabile all'aggiudicatario, interpellare il secondo classificato e stipulare con esso il relativo contratto (incamerando la cauzione provvisoria del primo e addebitandogli il maggior costo del servizio);
- ✓ non dare corso all'aggiudicazione, qualora i prezzi offerti in gara risultassero superiori a quelli eventualmente determinati dal Ministero della Salute ed ai valori di riferimento pubblicati sul sito dell'ANAC, ai sensi dell'art. 15, comma 13, lettera b), D.L. 95/2012;
- ✓ non dare corso all'aggiudicazione qualora, nell'eventualità di attivazione di convenzione CONSIP relativa al medesimo servizio (con caratteristiche sovrapponibili) a condizioni economiche migliorative per l'Amministrazione, il concorrente non acconsenta all'adeguamento dei prezzi offerti;
- ✓ non dare corso all'aggiudicazione qualora, nell'eventualità di attivazione di convenzione o accordo quadro dal Soggetto Aggregatore più conveniente per l'Amministrazione, il concorrente non acconsenta all'adeguamento dei prezzi offerti.

13. Adempimenti per la stipula del contratto

Successivamente alla ricezione della comunicazione di intervenuta aggiudicazione e nei termini in essa indicati, l'aggiudicatario deve far pervenire all'Amministrazione aggiudicatrice la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

- a) idoneo documento comprovante la costituzione di una "garanzia definitiva" in favore dell'Amministrazione aggiudicatrice, a garanzia degli impegni contrattuali, determinata secondo le modalità e le condizioni prescritte dall'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i.;
- b) le informazioni necessarie per eseguire i controlli antimafia di cui al D.lgs. n. 159/2011 e s.m.i.;
- c) dichiarazione relativa agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13/08/2010, n. 136, redatta ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, con indicazione degli estremi identificativi dei conti correnti dedicati all'appalto, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
- d) per le Imprese non residenti, **senza stabile organizzazione in Italia**, documentazione comprovante la nomina, nelle forme di legge, del rappresentante fiscale ai sensi degli artt. 17, comma 2, e 53, comma 3,

D.P.R. n. 633/72 e Legge n. 331/1993;

- e) copia scannerizzata, corredata da dichiarazione di autenticità, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'Impresa o da un soggetto munito dei necessari poteri, della polizza assicurativa per la responsabilità civile e della relativa quietanza di pagamento dell'ultimo rateo con massimale per sinistro pari a € 500.000,00 in ordine allo svolgimento di tutte le attività ricomprese nel presente appalto;
- f) elenco e qualifiche del personale da adibire alla presente commessa;
- g) modulo "Designazione del responsabile del trattamento dati – Clausole contrattuali tra il titolare ed il responsabile del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, sottoscritto con firma digitale dall'Aggiudicatario;

In caso di aggiudicazione in favore di RTI e degli altri operatori economici di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c), d), e) f), del D.lgs. n. 50/2016, si dovrà produrre altresì:

- h) copia autentica del mandato speciale irrevocabile con rappresentanza alla Impresa capogruppo.
 - In caso di RTI, la documentazione di cui al precedente punto a) dovrà essere presentata dall'impresa mandataria; la documentazione di cui al punto b) dovrà essere presentata da tutte le imprese raggruppate non residenti senza stabile organizzazione in Italia.
 - In caso di Consorzio, la documentazione dovrà essere presentata da tutte le Imprese consorziate e dal Consorzio stesso; la documentazione di cui al precedente punto a) dovrà essere presentata dal Consorzio che concorre;
 - In caso di Consorzio Stabile, Consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro e Consorzio tra imprese artigiane, dal Consorzio stesso nonché dalle Imprese per le quali il Consorzio concorre; la documentazione di cui al precedente punto a), dovrà essere presentata dal Consorzio che concorre.

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni naturali e consecutivi dall'invio, da parte della Stazione Appaltante, dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione ai partecipanti e, comunque, entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 8, D.lgs. n. 50/2016, fatto salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario, purché ritenuto compatibile con la sollecita esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica, mediante scrittura privata di contenuto conforme allo Schema di contratto/Capitolato d'onori, facente parte della documentazione di gara.

Entro il termine massimo di 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione, inoltre, devono essere esperite e completate le procedure di informazione e consultazione sindacale ai fini del passaggio del personale impiegato dall'Appaltatore uscente nell'esecuzione della commessa.

Entro il termine massimo di 45 giorni dalla sottoscrizione del contratto, deve darsi avvio al servizio di Contact Center, previo completamento delle attività propedeutiche, in conformità a quanto indicato dall'Aggiudicatario

nella propria offerta tecnica, nonché secondo le prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto.

Trascorso detto termine, qualora l'aggiudicatario non abbia dato avvio al servizio, si procederà alla revoca dell'aggiudicazione, all'escussione della cauzione e alla segnalazione all'ANAC. Inoltre si procederà allo scorrimento della graduatoria interpellando il secondo classificato e così di seguito.

La garanzia provvisoria è svincolata, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, è svincolata tempestivamente e, comunque, entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione e del completamento del servizio.

14. Avvalimento

In caso di avvalimento la comunicazione recapitata all'offerente/società ausiliata si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

Qualora il concorrente, singolo o in raggruppamento, sia in possesso solo parzialmente dei requisiti di ordine speciale prescritti nel bando di gara, può integrarli avvalendosi dei requisiti di altro soggetto, anche partecipante al raggruppamento, alle condizioni e nei limiti prescritti dall'art. 89 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Si fa presente che non sono suscettibili di avvalimento i requisiti di cui all'art. 80 del richiamato Codice dei contratti pubblici, né i requisiti di idoneità professionale.

Il contratto di avvalimento deve contenere, a pena di nullità, la specificazione puntuale dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'impresa ausiliaria.

La documentazione può essere sottoscritta anche dal "procuratore/i" della società e, in tal caso, va allegata copia della procura notarile, generale o speciale, o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.

Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci.

Non è consentito, a pena di esclusione, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente, ovvero che partecipino sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliaria o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti aventi data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

Non è sanabile – e, quindi, è causa di esclusione dalla gara – la mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'ausiliaria, in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

15. Subappalto

Il concorrente deve indicare, all'atto dell'offerta, le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016.

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

Il concorrente indica nel DGUE, all'atto dell'offerta, le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo e la relativa quota percentuale. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare 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.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Si evidenzia che l'art. 105, comma 1, del Codice, ribadito altresì dall'art. 49, comma 1, del D.L. n. 77/2021, prevede espressamente che, *"A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d), il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso delle categorie prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera"*.

16. Trattamento dati personali - Accesso agli atti

La Stazione Appaltante rende le seguenti informazioni, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 e dell'art. 9 del D.lgs. n. 51/2018.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Sanitaria locale della Provincia di Bari, con sede legale in Bari al Lungomare Starita n. 6, PEC: "protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it".

Il Responsabile della protezione dei dati è l'Avv. Elisabetta Fortunato, e-mail: "dpo@asl.bari.it".

È possibile rivolgersi, ai predetti, per esercitare i diritti che la normativa sulla protezione dei dati personali riserva agli interessati.

Finalità del trattamento.

I dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti ai fini della partecipazione e della effettuazione della verifica dei requisiti di carattere generale, di idoneità professionale, della capacità economica e finanziaria, tecnica e professionale del Partecipante al bando di gara, nonché dell'aggiudicazione e per quanto riguarda ogni altro adempimento di legge.

I dati del Partecipante aggiudicatario verranno acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili, e per le verifiche imposte dal Codice dei contratti pubblici.

Tipologia dati.

I dati forniti dai Partecipanti e dall'Aggiudicatario rientrano tra i dati classificabili come personali ed appartenenti anche a categorie particolari di dati, ai sensi dell'art. 9 del Reg. UE 2016/679 (c.d. "sensibili e giudiziari").

Modalità del trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti automatizzati (ad esempio, utilizzando procedure informatiche e supporti elettronici), con logiche correlate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

I dati inseriti nelle buste telematiche potranno essere comunicati a:

- soggetti interni autorizzati dal Titolare del trattamento dei dati;
- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione;
- terzi che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dalla Legge n. 241/1990, dal D.lgs. n. 50/2016 e dal D.lgs. n. 97/2016.

Diritti.

In relazione al trattamento dei dati, è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento o al Responsabile della protezione dei dati sopra indicati, per esercitare i diritti che la normativa sulla protezione dei dati personali riserva agli interessati.

Nomina a Responsabile esterno.

Se l'aggiudicazione comporta il trattamento di dati personali di cui è titolare l'ASL BARI (es. dati di pazienti e dipendenti), i rapporti tra Titolare del trattamento e l'Aggiudicatario saranno regolati ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e, pertanto, l'Aggiudicatario dovrà rivestire il ruolo di Responsabile del trattamento. Nel caso in cui sia ammesso il subappalto, in tale evenienza si applicano altresì le disposizioni di cui ai paragrafi 2 e 4 del succitato articolo 28.

Accesso agli atti

Per quanto non espressamente previsto negli atti di procedura, si rinvia, in materia di accesso agli atti, alla Legge n. 241/1990 s.m.i., all'art. 53 del D.lgs. n.50/2016 s.m.i. ed al Regolamento aziendale approvato con Delibera del Commissario Straordinario n. 1898 del 24/10/2011 (reperibile sul sito www.sanita.puglia.it – ASL BA – Albo pretorio – regolamenti)

Responsabile per il riscontro all'interessato sia in caso di esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003 che in caso di accesso agli atti è il Responsabile del procedimento, ai sensi della Legge n. 241/1990 e s.m.i., individuato nel Direttore dell'Area Gestione Patrimonio, al quale ci si potrà rivolgere scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: patrimonio.asl.bari@legalmail.it

17. Oneri a carico dell'aggiudicatario

Tutte le spese occorrenti e consequenziali alla stipulazione del contratto, nessuna esclusa, sono a carico del soggetto aggiudicatario. Questi rimborserà le spese relative alla pubblicazione obbligatoria dell'Avviso del bando di gara e del relativo esito sulla GURI e sui Quotidiani (D.M. Infrastrutture e Trasporti 02/12/2016).

L'aggiudicatario rimborserà alla stazione appaltante le spese di pubblicazione del bando di gara e del relativo esito con le modalità che saranno, all'uopo, indicate dalla stazione appaltante. Qualora l'aggiudicatario non adempia entro il termine indicato, la stazione appaltante procederà a riscuotere l'importo dovuto dalla creditoria o, altresì, dal deposito cauzionale.

L'aggiudicatario si impegnerà a prendere visione dei Codici di Comportamento delle Aziende interessate, consultabili sul "Portale regionale della salute della Regione Puglia": www.sanita.puglia.it, il quale ospita al suo interno i siti istituzionali delle singole Aziende ed Enti del SSR, nella Sezione "Amministrazione Trasparente".

In particolare, si impegnerà a far rispettare ai propri dipendenti/collaboratori, occupati nelle attività contrattuali, gli obblighi di condotta previsti dai Codici di Comportamento adottati dalle singole Aziende, integrativi del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", emanato con D.P.R. n. 62 del 16/04/2013. In caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui al precedente comma, l'ASL di Bari, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto.

Il Direttore Area Gestione del Patrimonio
Dott.ssa Pia Paciello

ovvero

- e) consorzi di concorrenti di cui all'art. 2602 del codice civile, di cui al comma 2, lett. e), dell'art. 45 del Decreto Legislativo n. 50/2016;

ovvero

- f) aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33, di cui al comma 2, lett. f), dell'art. 45 del Decreto Legislativo n. 50/2016;

ovvero

- g) soggetti che abbiano stipulato il contratto di Gruppo Europeo di Interesse Economico (Geie), di cui al comma 2, lett. g) dell'art. 45 del Decreto Legislativo n. 50/2016.

FIRMA DIGITALE DEL LEGALE RAPPRESENTANTE/PROCURATORE SPECIALE

ALLEGATO I**MODELLO DI FORMULARIO PER IL DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)****Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore**

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE elettronico ⁽¹⁾. Riferimento della pubblicazione del pertinente avviso o bando ⁽²⁾ nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*:

GU UE S numero [], data [], pag. [],

Numero dell'avviso nella GU S: [][][][]/S [][][]-[][][][][][][]

Se non è pubblicato un avviso di indizione di gara nella GU UE, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve compilare le informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto:

Se non sussiste obbligo di pubblicazione di un avviso nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, fornire altre informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale): [...]

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DI APPALTO

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Identità del committente ⁽³⁾	Risposta:
Nome:	ASL BA
Codice fiscale	06534340721
Di quale appalto si tratta?	Risposta:
Titolo o breve descrizione dell'appalto ⁽⁴⁾ :	Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.
Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore (ove esistente) ⁽⁵⁾ :	[]

⁽¹⁾ I servizi della Commissione metteranno gratuitamente il servizio DGUE in formato elettronico a disposizione delle amministrazioni aggiudicatrici, degli enti aggiudicatori, degli operatori economici, dei fornitori di servizi elettronici e di altre parti interessate.

⁽²⁾ Per le amministrazioni aggiudicatrici: un **avviso di preinformazione** utilizzato come mezzo per indire la gara oppure un **bando di gara**. Per gli enti aggiudicatori: un **avviso periodico indicativo** utilizzato come mezzo per indire la gara, un **bando di gara** o un **avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione**.

⁽³⁾ Le informazioni devono essere copiate dalla sezione I, punto I.1 del pertinente avviso o bando. In caso di appalto congiunto indicare le generalità di tutti i committenti.

⁽⁴⁾ Cfr. punti II.1.1. e II.1.3. dell'avviso o bando pertinente.

CIG	[XXXXXXXXXXXXX]
CUP (ove previsto)	[]
Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)	[]

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

⁽⁵⁾ Cfr. punto II.1.1. dell'avviso o bando pertinente.

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[] []
Indirizzo postale:	[.....]
PEC obbligatoria dell'Operatore economico e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (<i>ove esistente</i>): <u>Ulteriori recapiti</u> . indirizzo recapito corrispondenza(eventuale) _____ fax (eventuale) _____	[.....] [.....] [.....] [.....] [.....]
Persone di contatto ⁽⁶⁾ : Telefono:	[.....] [.....]
n.b. Si precisa che la persona di contatto indicata sarà considerata dal Ns. ufficio quale referente per tutti i passaggi/comunicazioni relativi alla presente gara e tutte le comunicazioni saranno inviate all'indirizzo PEC obbligatorio innanzi indicato.	
Informazioni generali:	Risposta:
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ⁽⁷⁾ ?	[] Sì [] No
Solo se l'appalto è riservato ⁽⁸⁾: l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" ⁽⁹⁾ o provvede	[] Sì [] No

⁽⁶⁾ Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

⁽⁷⁾ Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

Microimprese: imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

Piccole imprese: imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

Medie imprese: imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

⁽⁸⁾ Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

⁽⁹⁾ Un "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

<p>all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)?</p> <p>In caso affermativo,</p> <p>qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati?</p> <p>Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>
<p>Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice?</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI.</p> <p>a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione</p> <p>b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare:</p> <p>c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale ⁽¹⁰⁾:</p> <p>d) L'iscrizione o la certificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p> <p>In caso di risposta negativa alla lettera d):</p> <p>Inserire inoltre tutte le informazioni mancanti nella parte IV, sezione A, B, C, o D secondo il caso</p> <p>SOLO se richiesto dal pertinente avviso o bando o dai documenti di gara:</p> <p>e) L'operatore economico potrà fornire un certificato per quanto riguarda il pagamento dei contributi previdenziali e delle imposte, o fornire informazioni che permettano all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di ottenere direttamente tale documento accedendo a una</p>	<p>[] Sì [] No [] Non applicabile</p> <p>a) [.....]</p> <p>b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) [] Sì [] No</p> <p>e) [] Sì [] No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>

⁽¹⁰⁾ I riferimenti e l'eventuale classificazione sono indicati nella certificazione.

<p>banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	
<p>Se pertinente: l'operatore economico, in caso di contratti di lavori pubblici di importo superiore a 150.000 euro, è in possesso di attestazione rilasciata da Società Organismi di Attestazione (SOA), ai sensi dell'articolo 84 del Codice (settori ordinari)?</p> <p>ovvero,</p> <p>è in possesso di attestazione rilasciata nell'ambito dei Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, previsti per i settori speciali</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>a) Indicare gli estremi dell'attestazione (denominazione dell'Organismo di attestazione ovvero Sistema di qualificazione, numero e data dell'attestazione)</p> <p>b) Se l'attestazione di qualificazione è disponibile elettronicamente, indicare:</p> <p>c) Indicare, se pertinente, le categorie di qualificazione alla quale si riferisce l'attestazione:</p> <p>d) L'attestazione di qualificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>a) [.....]</p> <p>b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>Si evidenzia che gli operatori economici, iscritti in elenchi di cui all'articolo 90 del Codice o in possesso di attestazione di qualificazione SOA (per lavori di importo superiore a 150.000 euro) di cui all'articolo 84 o in possesso di attestazione rilasciata da Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, non compilano le Sezioni B e C della Parte IV.</p>	
<p>Forma della partecipazione:</p>	<p>Risposta:</p>
<p>L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri ⁽¹⁾?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>In caso affermativo, accertarsi che gli altri operatori interessati forniscano un DGUE distinto.</p>	
<p>In caso affermativo:</p> <p>a) Specificare il ruolo dell'operatore economico nel</p>	

⁽¹⁾ Specificamente nell'ambito di un raggruppamento, consorzio, joint-venture o altro

<p>raggruppamento, ovvero consorzio, GEIE, rete di impresa di cui all' art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g) e all'art. 46, comma 1, lett. a), b), c), d) ed e) del Codice (capofila, responsabile di compiti specifici, ecc.):</p> <p>b) Indicare gli altri operatori economici che partecipano alla procedura di appalto:</p> <p>c) Se pertinente, indicare il nome del raggruppamento partecipante:</p> <p>d) Se pertinente, indicare la denominazione degli operatori economici facenti parte di un consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), o di una società di professionisti di cui all'articolo 46, comma 1, lett. f) che eseguono le prestazioni oggetto del contratto.</p>	<p>a): [.....]</p> <p>b): [.....]</p> <p>c): [.....]</p> <p>d): [.....]</p>
Lotti	Risposta:
Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[]

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico dovrà indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario.

Eventuali rappresentanti:	Risposta:
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]
Soggetti eventualmente cessati dalla carica	
gli Amministratori/soci/direttore tecnico cessati dalle cariche nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara sono i seguenti:	
Sig. _____, nato a _____, il _____, residente in _____, codice fiscale _____, carica _____, data _____	

di cessazione dalla carica _____;
Direttori tecnici
I Direttori tecnici sono i seguenti:
Sig. _____, nato a _____, il _____, residente in _____, codice fiscale _____, carica _____
Socio unico persona fisica o socio di maggioranza (in caso di società con un numero di soci pari o inferiori a 4)
Il socio unico persona fisica o il socio di maggioranza (in caso di società con un numero di soci pari o inferiori a 4) sono i seguenti:
Sig. _____, nato a _____, il _____, residente in _____, codice fiscale _____, carica _____,
Titolari di incarichi di direzione, vigilanza e controllo (incluso il collegio sindacale e gli organismi di vigilanza ex l n. 231/2001)
I titolari di incarichi di direzione, vigilanza e controllo (incluso il collegio sindacale e gli organismi di vigilanza ex l n. 231/2001) sono i seguenti:
Sig. _____, nato a _____, il _____, residente in _____, codice fiscale _____, carica _____,

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)

Affidamento:	Risposta:
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[] Sì [] No
In caso affermativo: Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi:	[.....]
Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....]
In caso affermativo , indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e	

firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle **sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.**

Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (ARTICOLO 105 DEL CODICE - SUBAPPALTO)

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

Subappaltatore:	Risposta:
<p>L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>Elencare le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale:</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>[.....] [.....]</p>

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio D.G.U.E. fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

<p>L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽¹²⁾ 2. Corruzione⁽¹³⁾ 3. Frode⁽¹⁴⁾; 4. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽¹⁵⁾; 5. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽¹⁶⁾; 6. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani⁽¹⁷⁾ <p>CODICE</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);
--

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽¹⁸⁾</p>
In caso affermativo, indicare ⁽¹⁹⁾:	
a) la data della condanna, del decreto penale di	

⁽¹²⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽¹³⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽¹⁴⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽¹⁵⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽¹⁶⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽¹⁷⁾ Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

⁽¹⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

<p>condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna,</p> <p>b) dati identificativi delle persone condannate [];</p> <p>c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:</p>	<p>a) Data:[], durata [], lettera comma 1, articolo 80 [], motivi:[]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [],</p>
<p>In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione²⁰ (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato?</p> <p>2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi?</p> <p>3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hanno risarcito interamente il danno? - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? <p>4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati?</p> <p>5) se le sentenze di condanne sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>[.....]</p>

⁽²⁰⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

<p>Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4, del Codice):</p>	<p>Risposta:</p>	
<p>L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?</p>	<p>[] Sì [] No</p>	
<p>In caso negativo, indicare:</p> <p>a) Paese o Stato membro interessato</p> <p>b) Di quale importo si tratta</p> <p>c) Come è stata stabilita tale inottemperanza:</p> <p>1) Mediante una decisione giudiziaria o amministrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tale decisione è definitiva e vincolante? - Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione. - Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna, la durata del periodo d'esclusione: <p>2) In altro modo? Specificare:</p> <p>d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?</p>	<p>Imposte/tasse</p>	<p>Contributi previdenziali</p>
	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c1) [] Sì [] No - [] Sì [] No - [.....] - [.....]</p> <p>c2) [.....]</p> <p>d) [] Sì [] No</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c1) [] Sì [] No - [] Sì [] No - [.....] - [.....]</p> <p>c2) [.....]</p> <p>d) [] Sì [] No</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>
<p>Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)⁽²¹⁾: [.....][.....][.....]</p> <p>Agenzia delle Entrate di _____ Ufficio competente _____ via _____</p>	

⁽²¹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

	n. _____ CAP _____ tel _____ _____ fax _____ mail/pec _____ INPS sede di _____ matricola azienda _____ INAIL sede di _____ codice ditta _____
--	--

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽²²⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro , ⁽²³⁾ di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
In caso affermativo , l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
In caso affermativo , indicare:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
1) L'operatore economico	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- ha risarcito interamente il danno?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- si è impegnato formalmente a risarcire il danno?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale	In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente,

⁽²²⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p>indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) fallimento</p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice)? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico? <p>b) liquidazione coatta</p> <p>c) concordato preventivo</p> <p>d) è ammesso a concordato con continuità aziendale</p> <p>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</p> <ul style="list-style-type: none"> - è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell'art. 110, comma 3, lett. a), del Codice? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Tribunale Fallimentare di _____ via _____ n. _____ CAP.....Tel. _____ Fax _____ mail/PEC _____</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....] [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali⁽²⁴⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate,</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>

⁽²⁴⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

<p>specificando la tipologia di illecito:</p>	
<p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico: - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno?</p> <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p> <p>L'operatore economico, ai sensi dell'art. 80, comma 5 lett. c bis)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha tentato di influenzare indebitamente il processo decisionale della stazione appaltante o di ottenere informazioni riservate a fini di proprio vantaggio? <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha fornito, anche per negligenza informazioni false o fuorvianti suscettibili di influenzare le decisioni sull'esclusione, la selezione o l'aggiudicazione, <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha omesso le informazioni dovute ai fini del corretto svolgimento della procedura di selezione <p>L'operatore economico, ai sensi dell'art. 80, comma 5 lett. c ter)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha dimostrato significative o persistenti carenze nell'esecuzione di un precedente contratto di appalto o di concessione che ne hanno causato la risoluzione per inadempimento? <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha riportato una condanna al risarcimento del danno o altre sanzioni comparabili? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

<p>L'operatore economico, ai sensi dell'art. 80, comma 5 lett. c quater)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha commesso grave inadempimento nei confronti di uno o più subappaltatori, riconosciuto o accertato con sentenza passata in giudicato? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, indicare gli estremi della sentenza</p>
<p>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi⁽²⁵⁾ legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. <i>d</i>) del Codice)?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. <i>e</i>) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico può confermare di:</p> <p>a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) non avere occultato tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE AGGIUDICATORE

<p>Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale (articolo 80, comma 2 e comma 5, lett. <i>f</i>), <i>g</i>), <i>h</i>), <i>i</i>), <i>l</i>), <i>m</i>) del Codice e art. 53 comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001</p>	<p>Risposta:</p>
<p>Sussistono a carico dell'operatore economico cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽²⁵⁾ Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

<p>dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto, fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia (Articolo 80, comma 2, del Codice)?</p>	<p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽²⁶⁾</p> <p>Prefettura di: _____ indirizzo _____ fax _____ _____ email _____ _____</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni?</p> <p>1. è stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Articolo 80, comma 5, lettera f);</p> <p>1.1. ha presentato nella procedura di gara in corso e negli affidamenti di subappalti documentazione o dichiarazioni non veritiere (art. 80, comma 5 lett. f bis)</p> <p>1.2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalti, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera f ter);</p> <p>2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p>[] Sì [] No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p>[] Sì [] No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

(26) Ripetere tante volte quanto necessario.

<p>del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera g);</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>3. ha violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 (Articolo 80, comma 5, lettera h)?</p> <p>In caso affermativo :</p> <p>- indicare la data dell'accertamento definitivo e l'autorità o organismo di emanazione:</p> <p>- la violazione è stata rimossa?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>4. è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Articolo 80, comma 5, lettera i);</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non è tenuto alla disciplina legge 68/1999</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p>Nel caso in cui l'operatore non è tenuto alla disciplina legge 68/1999 indicare le motivazioni:</p> <p>(numero dipendenti e/o altro)</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>5. è stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203?</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>- ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria?</p> <p>- ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l) ?</p>	<p>Ufficio provinciale del Lavoro diindirizzo.....</p> <p>Fax.....pec.....</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile</p>

<p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p>elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....] [] Sì [] No</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico?</p>	<p>[] Sì [] No</p>
<p>8. L'operatore economico è stato soggetto ad un provvedimento di esclusione ai sensi dell'art. 80 comma 5, del Codice (art. 80, comma 10 bis) In caso affermativo, il provvedimento è stato oggetto di contestazione in giudizio? Ove sia già intervenuta, la relativa sentenza è passata in giudicato?</p>	<p>[] Sì [] No [] Sì [] No In caso affermativo, indicare gli estremi del giudizio e relativo stato. [] Sì [] No In caso affermativo, indicare gli estremi della sentenza.</p>

Parte IV: Criteri di selezione

In merito ai criteri di selezione (sezione o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

: INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera *a*), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
<p>1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento ⁽²⁷⁾</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>2) Per gli appalti di servizi:</p> <p>È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [...] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

⁽²⁷⁾ Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera *b*), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁸⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il fatturato annuo ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁹⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli indici finanziari ⁽³⁰⁾ specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. <i>b</i>), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y ⁽³¹⁾, e valore) [.....], [.....] ⁽³²⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione,</p>

⁽²⁸⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁹⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽³⁰⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³¹⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³²⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

seguenti: Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera <i>c</i>) del Codice): Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:	[.....] [...] valuta (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che: Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	[.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera *c*), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori , durante il periodo di riferimento ⁽³³⁾ l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato : Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:	Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]								
1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture e di servizi : Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato : Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati ⁽³⁴⁾ :	Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....] <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Descrizione</th> <th style="width: 15%;">importi</th> <th style="width: 15%;">date</th> <th style="width: 37%;">destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						

(33) Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a **più** di cinque anni prima.

(34) In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.

<p>2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici ⁽³⁵⁾, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>
<p>3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>
<p>5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</p> <p>L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche⁽³⁶⁾ delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?</p>	<p>[] Sì [] No</p>
<p>6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso:</p> <p>a) lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, <i>e/o</i> (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)</p> <p>b) i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p>
<p>7) L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale:</p>	<p>[.....]</p>
<p>8) L'organico medio annuo dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:</p>	<p>Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti</p>

(35) Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.

(36) La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

	[.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....]
9) Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell' attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:	[.....]
10) L'operatore economico intende eventualmente subappaltare ⁽³⁷⁾ la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:	[.....]
11) Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti; se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità. Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[] Sì [] No [] Sì [] No (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
12) Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità , di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara? In caso negativo , spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone: Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[] Sì [] No [.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
13) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti tecnici e professionali specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che: Se la documentazione pertinente eventualmente	[.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione,

⁽³⁷⁾ Si noti che se l'operatore economico ha deciso di subappaltare una quota dell'appalto e fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
--	---

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (ARTICOLO 87 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai sistemi o norme di gestione ambientale si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

Parte V: Riduzione del numero di candidati qualificati (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
<p>Di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato:</p> <p>Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:</p> <p>Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente ⁽³⁸⁾, indicare per ciascun documento:</p>	<p>[.....]</p> <p>[] Sì [] No ⁽³⁹⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....](⁴⁰)</p>

DICHIARAZIONI PER LA GARA SPECIFICA (barrare solo se le dichiarazioni sono pertinenti al proprio profilo).

Il sottoscritto dichiara altresì:

[] di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel Bando di gara, nel disciplinare e nel capitolato speciale d'appalto e relativi allegati, nonché tutti i chiarimenti che la stazione appaltante pubblicherà, secondo le modalità riportate nel disciplinare o nella lettera invito;

[] di essere a conoscenza degli obblighi di condotta previsti dal "Codice di comportamento" della Stazione appaltante allegato agli atti di gara o consultabile nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale della Stazione appaltante;

[] di impegnarsi, in caso di aggiudicazione e con riferimento alla prestazioni oggetto del contratto, ad osservare e far osservare gli obblighi di condotta di cui al punto precedente ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, nonché, in caso di ricorso al subappalto al subappaltatore e ai suoi dipendenti e collaboratori, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta.

⁽³⁸⁾ Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.
⁽³⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.
⁽⁴⁰⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

di aver preso esatta cognizione della natura della gara e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla sua esecuzione, in particolare di aver preso esatta cognizione dei locali oggetto di installazione delle apparecchiature, ritenendoli idonei;

di aver giudicato i prezzi offerti, nel loro complesso, remunerativi e che l'offerta presentata ed i relativi prezzi sono adeguati e sufficienti rispetto al costo del lavoro e che gli stessi comprendono i costi relativi alla sicurezza ai sensi del D. Lgs. 50/2016;

che l'offerta è valida per almeno 360 giorni a partire dalla scadenza fissata per la ricezione delle offerte;

che le condizioni offerte sono vincolanti per l'intero periodo contrattuale, compresa l'eventuale proroga/adesione/ripetizione/ rinnovo (se del caso)

Solo per le Cooperative di applicare il contratto collettivo di lavoro anche per i soci della cooperativa

di essere informato, che i dati personali I dati personali acquisiti obbligatoriamente dall'Amministrazione ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione delle ditte, saranno raccolti e conservati presso l'Area gestione Patrimonio della Asl Bari per finalità inerenti l'aggiudicazione e la gestione del contratto, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali e dal D.lgs. n. 196/2003, per le parti ancora in vigore. Si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e a correttezza nella piena tutela del diritto dei concorrenti e della loro riservatezza

di essere consapevole che, in relazione alla documentazione presentata in sede di gara, l'amministrazione valuterà le condizioni di ostensibilità con riferimento a quanto riportato nella "Dichiarazione relativa all'accesso agli atti", presentato a corredo dell'offerta, senza ulteriore contraddittorio;

che l'impresa non presenta offerta per la gara in oggetto al contempo singolarmente e quale componente di un R.T.I., Consorzio o Gruppo, ovvero che non parteciperà a più R.T.I., Consorzi o Gruppi;

in caso di RTI/Consorzio, di indicare di seguito le parti del servizio/fornitura che saranno eseguite dall'operatore economico (in termini percentuali e/o descrittivi);

di accettare, con la partecipazione alla presente procedura di gara, tutti gli obblighi rinvenienti dal Documento Unico Valutazione Rischi da Interferenze allegato agli atti di gara.

Parte VI: Dichiarazioni finali

Il sottoscritto/I sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V, nonché le Dichiarazioni per la gara specifica, sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40, 43 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/I sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro ⁽⁴¹⁾, oppure

b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 ⁽⁴²⁾, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Il sottoscritto/I sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente [nome dell'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A] ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui [alla parte/alla sezione/al punto o ai punti] del presente documento di gara unico europeo, ai fini della [procedura di appalto: (descrizione sommaria, estremi della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, numero di riferimento)].

Data, luogo e firma/firme: [.....]

⁽⁴¹⁾ A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

⁽⁴²⁾ In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.

**DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' AL REGOLAMENTO GENERALE
SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

MODELLO "Autocertificazione Garanzie GDPR"

PROCEDURA APERTA TELEMATICA, AI SENSI DEGLI ART. 58 E 60 DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LE ESIGENZE DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI.

CIG XXXXXXXXXX

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____ residente in _____ alla via _____ codice fiscale _____ partita iva _____, in qualità di _____ della ditta _____, con sede in _____ alla via _____ (P.IVA/C.F. _____), consapevole che, in caso di mendace dichiarazione, verranno applicate nei propri riguardi, ai sensi degli articoli 75 e 76 del D.P.R. 28.12.2000 n° 445, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti, oltre alle conseguenze amministrative connesse alla procedura

DICHIARA

- che la propria Organizzazione dispone di garanzie sufficienti, in particolare, in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse umane per mettere in atto misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Reg. UE 2016/679 o GDPR);**
- che la propria Organizzazione NON dispone di garanzie sufficienti, in particolare, in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse umane per mettere in atto misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Reg. UE 2016/679 o GDPR);
- che le garanzie di cui sopra sono comprovabili tramite adesione dell'Organizzazione ad un Codice di Condotta ai sensi dell'art. 40 del GDPR, ovvero certificazione ai sensi dell'art. 42 del GDPR;**
- che le garanzie di cui sopra NON sono comprovabili tramite adesione dell'Organizzazione ad un Codice di Condotta, ai sensi dell'art. 40 del GDPR ovvero certificazione, ai sensi dell'art. 42 del GDPR;
- che il servizio/prodotto che si intende offrire NON comporta il trattamento di dati personali di persone fisiche;

	<p>AUTOCERTIFICAZIONE CONFORMITA' AL REG. UE 2016/679</p>	<p>Rev. 1.0 Pag. 2/2 PR-01_mod_05_Autocertificazione- GDPR</p>
--	--	--

che il servizio/prodotto che si intende offrire comporta il trattamento di dati personali di persone fisiche qualificabili:

- anonimi;**
- personali “comuni”, in ossequio ai principi di cui all’art. 5 del GDPR, garantendo altresì la protezione dei dati per impostazione predefinita e fin dalla progettazione, ai sensi dell’art. 25 del GDPR (applicazione dei principi del *Privacy by default e Privacy by design*);**
- personali “appartenenti a categorie particolari” (*dati personali che rivelino l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l’appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona*), in ossequio ai principi di cui all’art. 5 del GDPR, garantendo altresì la protezione dei dati per impostazione predefinita e fin dalla progettazione, ai sensi dell’art. 25 del GDPR (applicazione dei principi del *Privacy by default e Privacy by design*);**
- personali giudiziari relativi a “condanne penali e reati”, in ossequio ai principi di cui all’art. 5 del GDPR, garantendo altresì la protezione dei dati per impostazione predefinita e fin dalla progettazione, ai sensi dell’art. 25 del GDPR (applicazione dei principi del *Privacy by default e Privacy by design*).**

che l’Organizzazione ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei dati, ai sensi dell’art. 37 del GDPR contattabile come di seguito: [Ragione Sociale/Nome e Cognome – Tel./Cell. – email – Pec]

.....;

che l’Organizzazione NON ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei dati, ai sensi dell’art. 37 del GDPR, ma ha individuato un Referente interno Privacy contattabile come di seguito: [Nome e Cognome – Tel./Cell. – email – Pec]

.....;

Resta inteso che i profili attinenti la protezione dei dati personali dovranno essere ulteriormente disciplinati da apposito contratto, ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE 2016/679, che il Fornitore aggiudicatario/affidatario si impegna sin d’ora a sottoscrivere, ove necessario.

Luogo..... data.....

Firma del legale rappresentante

.....

NB: Il documento dovrà essere SOTTOSCRITTO CON FIRMA DIGITALE dal legale rappresentante della ditta partecipante (o persona munita da comprovati poteri di firma, la cui procura dovrà essere prodotta nella medesima Documentazione amministrativa). Per le prescrizioni inerenti la presentazione e la sottoscrizione del documento in relazione alla forma di partecipazione si rimanda a quanto disposto in merito nel Disciplinare di gara.

		Rev. 1.0 Pag. 1/3 INF_04_Informativa_GDPR_Gare_Contratti V1.0 del 21/10/2021
---	---	---




INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI PARTECIPANTI A GARE D'APPALTO O ALTRE PROCEDURE DI SELEZIONE DEL CONTRAENTE



La presente informativa viene resa, ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – di seguito Regolamento o RGPD), di cui potrà prendere visione sul sito del Garante per la Protezione dei Dati Personali (<http://www.garanteprivacy.it/regolamentoue>), in relazione al trattamento dei dati personali nell'ambito delle procedure di gara e contratti.

<p style="text-align: center;"><u>TITOLARE DEL TRATTAMENTO</u></p>  <p>Chi determina le finalità ed i mezzi del trattamento dei Suoi dati personali?</p>	<p>ASL BARI Lungomare Starita 6, 70123 Bari (BA) Telefono: 0805842568 email: direzione.generale@asl.bari.it pec: protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it</p>
<p style="text-align: center;"><u>RESPONSABILE PROTEZIONE DATI (DPO)</u></p>  <p>Chi vigila sulla protezione dei Suoi dati personali?</p>	<p>Dati di contatto del DPO: email: dpo@asl.bari.it pec: protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it tel.: 0805842565</p>
<p style="text-align: center;"><u>FINALITA' DEL TRATTAMENTO</u></p>  <p>A quale scopo trattiamo i Suoi dati personali?</p>	<p style="text-align: center;"><u>BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO</u></p>  <p>Quali sono i presupposti di liceità del trattamento dei dati personali?</p>
<p>I dati personali degli interessati sono raccolti e trattati in funzione e per le finalità delle seguenti procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per l'affidamento dell'appalto, di cui alla determinazione di apertura del procedimento, nonché, con riferimento all'aggiudicatario; • per la stipula e l'esecuzione del contratto di appalto o di prestazione professionale, con i connessi adempimenti; • per l'affidamento dell'incarico di prestazione professionale; • per l'accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria. 	<p>I dati personali sono raccolti e trattati per l'esecuzione del contratto e adempimenti di legge, ai sensi dell'art. 6 co.1, lett. b) del Reg. UE n. 2016/679 e artt. 10 Reg. UE n. 2016/679, e 2-octies, co. 1 e 3, lett. i) del d.lgs. 196/03, come modificato dal d.lgs. 101/2018, in relazione all'accertamento del requisito di idoneità morale di coloro che intendono partecipare a gare d'appalto, in adempimento di quanto previsto dalla normativa sugli appalti (D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.). Il trattamento dei dati connesso alla gestione di eventuali reclami o contenziosi e per la prevenzione e repressione di frodi e di qualsiasi attività illecita trova giustificazione negli artt. 6, lett. f) e 9 lett. f), del D.lgs.196/03, come modificato dal D.lgs. 101/2018.</p>

		Rev. 1.0 Pag. 2/3 INF_04_Informativa_GDPR_Gare_Contratti V1.0 del 21/10/2021
---	---	---

<p><u>CATEGORIA DI DATI</u></p>  <p>Quali tipologie di dati sono trattati?</p>	<p><u>TEMPI DI CONSERVAZIONE</u></p>  <p>Per quanto tempo sono conservati i dati personali?</p>	<p><u>DESTINATARI DEI DATI</u></p>  <p>A chi possono essere comunicati i dati personali?</p>
<p>I dati personali trattati sono riconducibili alle seguenti categorie:</p> <p>Dati Comuni: dati anagrafici, documento identità, dati di contatto, dati economico-finanziari, reddituali, fiscali, curriculum vitae, dati di carriera.</p> <p>Dati Giudiziari: dati in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato, certificazione antimafia.</p> <p>Potrebbe rendersi necessaria la raccolta, il trattamento e la conservazione di dati personali presenti nella documentazione inerente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DURC (acquisendo parte dei dati da Inps, Inail, Cassa Edile e Casse Previdenza); • Visure camerali (acquisiti tramite il sistema Verifiche PA); • Certificato del Casellario Giudiziale integrale e Certificato dei carichi pendenti (riferiti ai soggetti indicati dall'art. 80, comma 3, del Codice Appalti); • Certificato dell'Anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato; • Accertamenti sulla situazione societaria e personale delle controparti, Casellario ANAC, Banca Dati Servizio Contratti Pubblici; AVCPass (ANAC); • Comunicazioni ed Informative Antimafia; • Verifica regolarità fiscale (Agenzia delle Entrate); • S.O.A. • Impiego di lavoratori disabili; • Iscrizione al M.E.P.A/EMPULIA. 	<p>L'ASL di Bari conserva i dati personali dell'interessato fino a quando sarà necessario o consentito alla luce delle finalità per le quali i dati personali sono stati ottenuti. I dati personali sono conservati nell'osservanza del Piano di conservazione aziendale, per tutta la durata del contratto e per i successivi dieci anni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale. I dati personali possono essere conservati per un periodo maggiore, qualora se ne ponga la necessità per una legittima finalità, quale la difesa, anche giudiziale, dei diritti dell'ASL di Bari; in tal caso i dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario al conseguimento di tale finalità.</p>	<p>Nell'ambito delle finalità di cui sopra, i dati personali trattati verranno comunicati o saranno comunque accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti Uffici dell'ASL di Bari, che, per il trattamento dei dati, saranno adeguatamente istruiti dal Titolare.</p> <p>I dati personali dei partecipanti alle gare d'appalto o altre procedure di selezione del contraente potranno essere comunicati, senza necessità di consenso dell'interessato, ai seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ai soggetti nominati dall'ASL di Bari, quali Responsabili del trattamento dei dati, in quanto fornitori di specifici; -all'Istituto di Credito Bancario per l'accredito dei corrispettivi spettanti all'appaltatore; -all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012; -alle Autorità preposte per attività ispettive e di verifica fiscale ed amministrativa; -all'Autorità giudiziaria o Polizia giudiziaria, nei casi previsti dalla legge; -ad ogni altro soggetto pubblico o privato nei casi previsti dal diritto dell'Unione o dello Stato italiano. <p>I soggetti sopra elencati, ad esclusione dei Responsabili di cui al p.to a), tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi</p>

		Rev. 1.0 Pag. 3/3 INF_04_Informativa_GDPR_Gare_Contratti V1.0 del 21/10/2021
---	---	---

		titolari del trattamento e forniranno autonoma informativa ai sensi degli artt. 13-14 del GDPR. La diffusione dei dati si limita alla pubblicazione sul sito web istituzionale dell'ASL di Bari, nella sezione dell'Amministrazione Trasparente e dell'Albo pretorio on-line, dei dati richiesti dalla normativa in materia di trasparenza, anticorruzione, appalti e pubblicità legale.
--	--	---

La informiamo altresì dell'esistenza di alcuni Suoi diritti sui dati personali e sulle relative modalità per esercitare gli stessi nei confronti del Titolare del trattamento.

DIRITTI ESERCITABILI ai sensi degli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679 (RGPD)	
Accesso ai dati personali – art. 15 RGPD	Rettifica dei dati personali – art. 16 RGPD
Opposizione al trattamento – art. 21 RGPD	Limitazione del trattamento – art. 18 RGPD
Diritto alla comunicazione della violazione dei dati – art. 34 RGPD	Diritto al reclamo all'Autorità Garante – art. 77 RGPD
DATI DI CONTATTO PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI	email: dpo@asl.bari.it pec: protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it tel.: 0805842565
PREVISIONE DI PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO – PROFILAZIONE	Non è prevista alcuna forma di processo decisionale automatizzato. Non è prevista alcuna profilazione.
TRASFERIMENTO DATI VERSO PAESI TERZI EXTRA UE	I dati personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei.
FONTE DEI DATI	I dati personali sono conferiti direttamente dall'interessato. L'ASL di Bari può tuttavia acquisire taluni dati personali, con particolare riferimento alla verifica dei requisiti, anche tramite consultazione di Pubblici Registri, Banche dati centralizzate previste da specifiche norme di legge, ovvero a seguito di comunicazione da parte di Pubbliche Autorità.
CONFERIMENTO DEI DATI	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio in base alla vigente normativa ed è altresì necessario ai fini della partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica o di attribuzione dell'incarico professionale nonché, eventualmente, ai fini della stipula, gestione ed esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà la partecipazione alla procedura di gara o l'attribuzione dell'incarico, la stipula, gestione ed esecuzione del contratto.

La versione aggiornata di questa informativa sarà resa disponibile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-bari>, nell'apposita sezione "Privacy".



[inquadra il Qrcode per accedere on-line alla sezione Privacy del sito internet istituzionale]

Il Titolare del trattamento dei dati personali
ASL BARI

**AZIENDA SANITARIA LOCALE
 DELLA PROVINCIA DI BARI**

Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI

P.I.: 06534340721

Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

CIG XXXXXXXXXX

**ALLEGATO
 V
 SCHEMA DI
 OFFERTA
 ECONOMICA**

Il sottoscritto:

Sig. / Sig.a _____

nella sua qualità di legale rappresentante della Ditta _____

sede legale in _____

Via _____

P. IVA _____

Telefono / fax / posta elettronica _____

Con riferimento alla procedura aperta per l'affidamento del servizio in epigrafe, avendo preso conoscenza di ogni elemento conoscitivo necessario per formulare la propria proposta, **DICHIARA** di approvare e di accettare tutte le clausole e le condizioni menzionate nel Disciplinare di Gara, nel Capitolato Speciale d'Appalto e nei relativi allegati, nonché negli altri documenti di gara, nessun escluso o eccettuato, ed esprime la seguente offerta economica:

	Voce Base d'Asta	Prezzo a base d'asta 36 mesi i.e.	Prezzo offerto 36 mesi i.e.
P_1	Valore economico totale d'offerta per n. 28 FTE Operatore Inbound	€ 3.192.000,00	€ _____, __
P_2	Valore economico totale d'offerta per n. 4 FTE Back-Office	€ 600.000,00	€ _____, __
P_3	Valore economico totale d'offerta per la gestione dell' Infrastruttura e del Sistema CC	€ 432.000,00	€ _____, __
$P (Offerta-Serv) = P_1 + P_2 + P_3$	Valore economico totale dei servizi (max 30 punti)	€ 4.224.000,00	€ _____, __

Tutti i prezzi al netto di IVA.

I prezzi offerti sono da considerarsi onnicomprensivi, includendo tutti i costi diretti ed indiretti connessi all'espletamento del complesso di servizi di Contact Center.

Si dichiara che la percentuale relativa all'IVA applicabile è pari al _____ % (diconsi _____ per cento) e che il prezzo triennale complessivamente offerto per i servizi oggetto di gara pari a € _____, _____ risulta così composto:

**AZIENDA SANITARIA LOCALE
 DELLA PROVINCIA DI BARI**

Lungomare Starita, 6 - 70123 BARI

P.I.: 06534340721

Descrizione costi	Importo in Euro totale offerta	Incidenza % delle componenti di costo sull'importo in Euro totale offerta
1. costo del personale	€	%
2. costi generali di amministrazione, imposte e tasse	€	%
3. costi di ammortamento beni e attrezzature	€	%
4. costi consumabili	€	%
5. utile d'impresa	€	%
6. costi sicurezza <i>ex art. 95, comma 10, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.</i>	€	%
TOTALE*	€	100,00 %

*** Il totale dei costi dev'essere pari al valore dell'offerta.**

Si dichiara, infine, che la presente offerta è valida per un periodo di 360 giorni dalla scadenza della sua presentazione.

_____ li, ____/____/_____

Il dichiarante
(firmato digitalmente)



Allegato VI

Il presente documento costituisce parte integrante della procedura di appalto di seguito indicata e deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato da ciascun partecipante alla gara.

La mancata consegna del presente documento debitamente sottoscritto dal titolare o rappresentante legale comporterà **l'esclusione dalla gara**.

Procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.	CIG: XXXXXXXXXX
--	-----------------

Patto di Integrità

tra La ASL di Bari (di seguito denominata Amministrazione) e:

Denominazione impresa:	
Sede legale:	
Via/Corso/Piazza: N.	
Codice Fiscale:	Partita IVA:
Registro imprese Tribunale di: N.	
Rappresentata dal Sig/Dott	
Nato a	il
In qualità di	munito dei relativi poteri

Premesso

Che per "Patto di integrità" si intende un accordo avente ad oggetto la regolamentazione del comportamento ispirato ai **principi di lealtà, trasparenza e correttezza**, nonché l'espreso **impegno anticorruzione** di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente, tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;

Che con l'inserimento del "Patto di integrità" nella documentazione di gara si intende garantire una **leale concorrenza** e pari opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una **corretta e trasparente esecuzione del procedimento** di selezione e affidamento;

Che l'Amministrazione, in adesione ai principi della trasparenza delle attività amministrative, secondo le modalità e condizioni indicate di seguito, verificherà l'applicazione del "Patto di integrità" sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori impegnati ad ogni livello dell'espletamento della gara e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto;

in osservanza con quanto previsto:

- Dalla **Legge n. 190/2012 e s.m.i.** "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*" - art. 1, comma 17 "*le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara*";
- dal Piano Nazionale Anticorruzione (**P.N.A.**) approvato dall'Autorità Nazionale anticorruzione per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni (ANAC ex CIVIT);
- dal Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- dal Codice di Comportamento dell'ASL di Bari emanato ai sensi del DPR n. 62, le cui disposizioni, per quanto compatibili, si estendono anche a collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione.

si conviene quanto segue:

1. Il Patto di Integrità deve essere presentato insieme alla documentazione di rito richiesta dal bando di gara/disciplinare di gara da ciascun offerente, per lavori, forniture e servizi. L'assenza di questo documento, debitamente sottoscritto, comporterà l'esclusione automatica dalla gara.
2. Il Patto di Integrità costituisce parte integrante di qualsiasi contratto stipulato con l'Amministrazione per lavori, forniture e servizi.
3. Il Patto di Integrità stabilisce la reciproca formale obbligazione dell'Amministrazione e di tutti i potenziali contraenti a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'esplicito impegno anticorruzione consistente nel non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcere la relativa corretta esecuzione o valutazione da parte della stazione appaltante.
4. L'Amministrazione si impegna a comunicare a tutti i concorrenti i dati più rilevanti riguardanti il procedimento di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi.
5. L'Amministrazione si impegna inoltre a pubblicare sul proprio sito istituzionale i dati, le informazioni e i documenti inerenti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi di legge, in particolare del D.lgs. n. 50/2016, della legge n. 190/2012 e del D.lgs. n. 33/2013.
6. Il Direttore Generale si impegna ad avvalersi della 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 con funzioni specifiche relative all'affidamento alla stipula e all'esecuzione del contratto 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., 353 bis c.p..

7. La sottoscritta Impresa si impegna a segnalare all' Amministrazione qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza da parte di ogni interessato o addetto o chiunque possa avere influenza sulle determinazioni da assumere per tutta la durata del procedimento di gara e, qualora l'Impresa risulti aggiudicataria, per tutta la durata dell'appalto.
8. La sottoscritta Impresa si impegna a segnalare, entro il termine di presentazione dell'offerta:
 - i possibili conflitti di interesse, alla stessa noti, relativi a funzionari dell'ASL di Bari coinvolti nel procedimento di gara nel suo complesso;
 - ogni elemento idoneo a limitare una leale e trasparente concorrenza.
9. La sottoscritta impresa dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara per limitare in alcun modo la concorrenza e che sarà altresì ritenuta responsabile nei confronti dell'Amministrazione del comportamento delle ditte a lei collegate.
10. Il presente Patto di Integrità deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell'impresa; nel caso di concorrenti costituiti in consorzi, il documento deve essere prodotto e sottoscritto, **pena l'esclusione**, dal rappresentante legale del Consorzio.
Nel caso di concorrenti costituiti da Reti Temporanee di Imprese (R.T.I.) o da Consorzi non ancora costituiti, il patto dovrà essere sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che costituiranno, in seguito, i predetti R.T.I. o il Consorzio.
La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.
11. La sottoscritta Impresa è consapevole che nel caso di violazione degli obblighi assunti con il presente Patto, nonché di inosservanza delle disposizioni ivi contenute, potranno essere applicate le seguenti sanzioni e provvedimenti:
 - Escussione della cauzione provvisoria;
 - Escussione della cauzione definitiva;
 - Risoluzione del contratto;
 - Esclusione del concorrente dalle procedure ad evidenza pubblica indette dall'Amministrazione per 5 anni;
 - Segnalazione del fatto alle Autorità competenti di controllo (ANAC) e giurisdizionali qualora in cui si configurino fattispecie di reato.
12. Ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione del presente Patto di Integrità fra l'Amministrazione ed i concorrenti sarà devoluta al Tribunale di Bari competente per territorio.

Il Direttore Generale

Per l'Impresa

FIRMATA DIGITALMENTE DAL LEGALE RAPPRESENTANTE

Procedura Aperta Telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari
CIG XXXXXXXXXX

ALLEGATO VII
Elenco personale
clausola sociale

Si riporta di seguito l'elenco, aggiornato alla data del 21/02/2023, riguardante il personale impegnato dal RTI Appaltatore uscente per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara.

N.	Cognome e nome	Mansione	CCNL applicato	Monte ore settimanale	Data di assunzione	Livello	Età < 36 anni
1	Lavoratore 1	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	3	si
2	Lavoratore 2	Operatore	Telecomunicazioni	40	20/07/2020	4	no
3	Lavoratore 3	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/04/2022	2	si
4	Lavoratore 4	Team Leader	Telecomunicazioni	40	01/09/2019	4	no
5	Lavoratore 5	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	2	si
6	Lavoratore 6	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/11/2019	3	no
7	Lavoratore 7	Operatore	Telecomunicazioni	20	04/03/2022	2	si
8	Lavoratore 8	Operatore	Telecomunicazioni	20	04/03/2022	2	si
9	Lavoratore 9	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/06/2022	2	si
10	Lavoratore 10	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/09/2019	3	no
11	Lavoratore 11	Operatore	Telecomunicazioni	40	20/07/2020	4	no
12	Lavoratore 12	Operatore	Telecomunicazioni	40	20/07/2020	4	no
13	Lavoratore 13	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
14	Lavoratore 14	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	2	si
15	Lavoratore 15	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
16	Lavoratore 16	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
17	Lavoratore 17	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
18	Lavoratore 18	Operatore	Telecomunicazioni	40	20/07/2020	4	no
19	Lavoratore 19	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2021	3	si
20	Lavoratore 20	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	3	si
21	Lavoratore 21	Operatore	Telecomunicazioni	16	01/02/2021	3	no
22	Lavoratore 22	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/04/2022	2	si
23	Lavoratore 23	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
24	Lavoratore 24	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	2	si
25	Lavoratore 25	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
26	Lavoratore 26	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no

27	Lavoratore 27	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
28	Lavoratore 28	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/09/2019	3	no
29	Lavoratore 29	Operatore	Telecomunicazioni	16	01/02/2021	3	no
30	Lavoratore 30	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
31	Lavoratore 31	Operatore	Telecomunicazioni	32	20/07/2020	4	no
32	Lavoratore 32	Operatore	Telecomunicazioni	20	04/03/2022	2	si
33	Lavoratore 33	Operatore	Telecomunicazioni	20	01/07/2022	2	si
34	Lavoratore 34	Operatore	Telecomunicazioni	30	20/07/2020	4	no
35	Lavoratore 35	Operatore	Telecomunicazioni	40	20/07/2020	4	no
A	Lavoratore 36	Operatore di Back Office	Metalmeccanici	40	20/07/2020	C3	no
B	Lavoratore 37	Operatore di Back Office	Metalmeccanici	40	20/07/2020	C3	no

PROCEDURA APERTA TELEMATICA, AI SENSI DEGLI ARTT. 58 E 60 D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER LE ESIGENZE DELL’AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI.

**Documentazione Amministrativa
Allegato VIII al Disciplinare di Gara**

Dichiarazione Clausola Sociale

Il sottoscritto:

Sig.a/Sig. _____ Nata/o a _____ il _____

Domiciliato a _____ In via _____

CAP _____ Tel. _____ fax _____ e-mail _____

nella sua qualità di _____

con riferimento alla partecipazione della Ditta _____ alla procedura aperta in oggetto,

D I C H I A R A

Di impegnarsi, in via prioritaria, a valutare l’assunzione del personale utilizzato dall’appaltatore uscente nell’esecuzione della commessa, qualora ciò risulti coerente con la propria organizzazione d’impresa (ai sensi del combinato disposto dell’art. 50 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell’art.30 della L.R. n. 4/2010), garantendo l’applicazione dei CCNL di settore, di cui all’art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, pertinenti ai servizi di contact center e delle clausole sociali ivi contenute.

Le Società attualmente appaltatrici del servizio applicano il CCNL “Telecomunicazioni” e quello “Metalmeccanici” attualmente vigenti.

La mancata accettazione della clausola sociale comporta l’esclusione dalla procedura di gara.

_____ li, ____/____/_____

Il dichiarante




**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E
S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING**

SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Sommario

1. CONTENUTO DELL’OFFERTA.....	3
2. SCHEMA DI RISPOSTA.....	4
3. FACSIMILE “PREMESSA”	8
4. ELEMENTI TABELLARI DI OFFERTA – max 15 punti.....	9

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

1. CONTENUTO DELL’OFFERTA

L’Offerta tecnica dovrà essere costituita da una relazione tecnica in lingua italiana che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Speciale d’Appalto.

La presenza nell’offerta tecnica di **indicazioni di carattere economico** relative all’offerta che consentano di ricostruire l’offerta economica nel suo complesso costituisce causa di esclusione dalla gara.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di Gara e:

- dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea 1,5;
- dovrà rispettare le indicazioni relative ai contenuti dello “Schema di risposta” di seguito riportato e rispondere alle specifiche tecniche del Capitolato Speciale d’Appalto;
- dovrà essere contenuta **entro 60 (sessanta) pagine**, escluso l’indice e copertina. Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica dovesse risultare superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell’offerta.

La Commissione Tecnica Giudicatrice procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

Le Certificazioni possedute potranno essere allegate alla Relazione Tecnica e non saranno conteggiate all’interno delle nr. 60 pagine di progetto.

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell’Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi. Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di Gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l’esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 60 pagine.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

2. SCHEMA DI RISPOSTA

Di seguito si riporta lo “Schema di risposta”, a cui l’Offerente dovrà attenersi nella predisposizione della propria Relazione Tecnica, in conformità a quanto esplicitamente previsto all’interno del Capitolato Speciale d’Appalto:

Soggetto Proponente	
Dichiarazione in Premessa	<i>Compilazione firmata dal Legale Rappresentante del modulo al capitolo 3 del presente documento.</i>
Presentazione e descrizione dell’Offerente	<i>Indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l’offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell’organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti.</i>
Affidabilità del Proponente (certificazioni, referenze, servizi erogati)	<i>Erogazione di servizi analoghi presso Pubbliche Amministrazioni in termini di, come da Disciplinare:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Volume di fatturato per servizi analoghi erogati presso PA (ultimi 3 esercizi)</i> • <i>Certificazioni possedute relative ai servizi di Contact Center (da allegare)</i> • <i>Referenze PA per servizi analoghi erogati presso PA (ultimi 3 esercizi)</i>
Servizi Operatore	
Organizzazione del Servizio Operatore Inbound	<i>Descrizione dei servizi operatore che includano la propria struttura logistica, l’organizzazione, i processi e il personale, con le adeguate competenze tecniche e relazionali, per la prestazione dei servizi di Contact Center, strutturazione del Team di servizio.</i>
Formazione	<i>Descrizione della formazione iniziale del personale aggiuntivo e di aggiornamento programmato degli operatori impiegati, sulle competenze fondamentali per l’erogazione dei servizi di CC:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Conoscenze e tecnologie base;</i> • <i>Tecniche di comunicazione;</i> • <i>Gestione delle richieste;</i> • <i>Riservatezza delle informazioni e regole della privacy;</i> • <i>Ambiente di lavoro.</i>

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Gestione delle richieste di servizio	<i>Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte per massimizzare i volumi delle risposte e delle prenotazioni CUP</i>
Gestione della turnazione degli operatori	<i>Descrizione delle procedure proposte per massimizzare l’efficienza della risposta del servizio da parte del personale impiegato in funzione della distribuzione del traffico nella fascia di servizio e le azioni per garantire un livello di qualità di risposta in funzione della variabilità del carico nell’arco delle fasce orarie coperte dal servizio</i>
Gestione degli aumenti di carico	<i>Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico (prevedibili o non prevedibili)</i>
Gestione dei reclami	<i>Descrizione delle metodologie e soluzioni adottate per l’implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami del servizio Contact Center.</i>
Servizi a Supporto (Sistema CC e Infrastruttura)	
Sedi operative	<i>Ubicazione e descrizione delle sedi operative previste</i>
Sistema di Contact Center	<i>Descrizione della proposta tecnico-organizzativa del sistema di Contact Center. Dovranno essere descritti nel dettaglio:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>il sistema di accesso ed accoglienza contatti</i> • <i>le funzionalità di accoglienza automatiche e di gestione delle chiamate</i> • <i>il sistema di distribuzione delle chiamate (ACD)</i> • <i>il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio</i> • <i>il sistema di gestione della base dati di conoscenza</i> • <i>automatismi per cancellazioni automatiche</i>
Caratteristiche tecniche dell’infrastruttura di servizio	<i>Descrizione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>delle soluzioni tecnologiche e architetture messe in campo al fine di massimizzare la scalabilità del sistema;</i> • <i>dei meccanismi che consentano di garantire l’affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l’architettura e delle</i>

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

	<p><i>contromisure proposte per minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>dei meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell'architettura del Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale, atti a minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi erogati;</i> <i>delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati.</i>
Sicurezza e Riservatezza dell'infrastruttura di servizio	<p><i>Descrizione delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>l'affidabilità e la resilienza del sistema;</i> <i>il ripristino del servizio in caso di interruzione parziale o totale;</i> <i>i back-up;</i> <i>l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi.</i>
Funzionalità di Reportistica	<p><i>Descrizione dei sistemi di reportistica deputati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>alla raccolta, analisi e presentazione dei parametri di performance dei servizi richiesti (Performance Management);</i> <i>alla verifica dei SLA di servizio (SLA Management).</i>
Esecuzione dei Servizi	
Programmazione	<p><i>Descrizione del "Piano delle attività" con dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi.</i></p>
Fase di Avvio	<p><i>Descrizione della proposta organizzativa per tutte le attività necessarie all'implementazione dei servizi e degli aspetti tecnici ed amministrativi per consentire la migrazione dei servizi attuali.</i></p>
Team del Progetto	<p><i>Descrizione dell'Organizzazione del Team di progetto per l'avvio e l'esecuzione e della conduzione operativa del servizio durante il periodo contrattuale.</i></p>
Governo e controllo del servizio	<p><i>Descrizione della struttura di controllo composta dalle figure dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, Responsabile del Servizio, Responsabile della Formazione, Quality Manager</i></p>

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Monitoraggio del Servizio	<i>Descrizione del sistema di monitoraggio per la reportistica di:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>parametri di performance</i> • <i>SLA di servizio</i> <i>Eventuali utilizzi di strumenti di monitoraggio della qualità degli operatori (mystery call, ascolto in doppia cuffia; valutazione delle performance; customer satisfaction).</i>
Verifica di conformità dei servizi	<i>Descrizione delle procedure necessarie all’Amministrazione per l’innesco delle verifiche di conformità previste.</i>

Concorrerà alla bontà della progettazione ogni altra indicazione, documentazione ed elaborato che il concorrente ritenga utile, in grado di fornire specifica ed oggettiva dimostrazione degli aspetti qualitativi e qualificanti il servizio proposto e le attività di gestione.

Costituirà elemento di valutazione la qualità complessiva della proposta in termini di completezza e congruenza dei contenuti, chiarezza di esposizione e aderenza alle prescrizioni del Capitolato Tecnico.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

3. FACSIMILE “PREMESSA”

GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

La _____, con sede in _____, Via _____, tel. _____, Capitale sociale _____, codice fiscale _____, partita IVA n. _____, iscritta nel Registro delle Imprese di _____, al n. _____, in persona del _____, e legale rappresentante _____, (In caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all’art. 45, comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande)

- 1) offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative all’affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Speciale d’Appalto e delle altre parti della documentazione di gara;
- 2) dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Speciale d’Appalto;
- 3) prende atto ed accetta che la mancata offerta, anche solo di una delle caratteristiche, funzionalità e requisiti dei servizi richiesti come “minimi” determina l’incompletezza dell’offerta, sanzionata dall’esclusione della gara.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	OFFERTA TECNICA
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

4. ELEMENTI TABELLARI DI OFFERTA – max 15 punti

L’offerta tecnica dovrà prevedere la compilazione delle seguenti tabelle relative agli elementi tabellari di offerta, ai quali corrisponderà un punteggio automatico dell’Offerta Tecnica, di tipo NON discrezionale:

Cod.	Criterio	Presenza nell’offerta	Punteggio Tabellare	Riferimento Offerta Tecnica
T01	Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma UNI EN ISO 27001 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center	<input type="checkbox"/> SI	3	
T02	Possesso di una certificazione ISO 18295 relativa a Centri di Contatto Clienti in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi da erogare nel presente bando	<input type="checkbox"/> SI	3	
T03	Possesso di una certificazione ISO 45001 (Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori) in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center	<input type="checkbox"/> SI	3	
T04	Utilizzo di un widget che fornisca la possibilità all’utente che richiede il contatto di utilizzare strumenti di web-chat e co-browsing	<input type="checkbox"/> SI	3	
T05	Presenza di un cruscotto di Reportistica per l’Amministrazione	<input type="checkbox"/> SI	3	

Le certificazioni dichiarate dovranno essere allegate quale documentazione di Gara.



DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

(art. 26 comma 3 D.Lgs. 81/08)

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING**

Committente: **Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari**

Società Appaltatrice:

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

PREMESSA

Il Documento di valutazione dei rischi da interferenza (D.U.V.R.I .) viene redatto dalla stazione appaltante in adempimento a quanto previsto dall'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/08 per promuovere la cooperazione ed il coordinamento previsto al comma 2 del medesimo articolo e cioè :

- per cooperare all'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
 - per coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori;
- al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze nelle attività costituenti l'oggetto dell'appalto.

Il presente D.U.V.R.I. ha quindi lo scopo di:

- promuovere la cooperazione e il coordinamento tra il Committente, l'Impresa aggiudicataria e le altre imprese già operanti nel medesimo sito, per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro inerenti l'attività lavorativa oggetto dell'appalto con particolare riguardo alla individuazione dei rischi dovuti alle interferenze tra tutti lavoratori impegnati ad operare nello stesso ambiente;
- ridurre ogni possibile rischio a cui i lavoratori sono soggetti, nell' ambito dello svolgimento delle loro normali mansioni, tramite l'adozione di un comportamento consapevole e responsabile e la generazione di procedure/istruzioni e regole a cui devono attenersi durante il lavoro;
- ridurre anche per i pazienti ed i visitatori ogni possibile rischio che dalle attività oggetto dell'appalto possano derivare;

Il presente Documento è stato elaborato dall'*Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari* allo scopo di ottemperare ai disposti di legge in materia di sicurezza nella gestione degli appalti.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI**CAMPO DI APPLICAZIONE**

La Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (A.V.C.P.) n. 3 del 05 marzo 2008 ha chiarito che l'elaborazione del documento Unico di Valutazione dei Rischi e la stima dei costi della sicurezza si riferiscono ai soli casi in cui siano presenti interferenze. La stessa Determinazione ha chiarito che "si parla di interferenza nella circostanza in cui si verifica un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti."

La Determinazione ha, inoltre, precisato che si possono considerare interferenti i rischi:

- derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi;
- immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni dell'appaltatore;
- esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
- derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

L'A.V.C.P. ha inoltre escluso la possibilità di interferenze nei seguenti casi:

- a) la mera fornitura senza installazione, salvo i casi in cui siano necessarie attività o procedure suscettibili di generare interferenza con la fornitura stessa, come per esempio la consegna di materiali e prodotti nei luoghi di lavoro o nei cantieri (con l'esclusione di quelli ove i rischi interferenti sono stati valutati nel piano di sicurezza e coordinamento, come precisato nel seguito);
- b) i servizi per i quali non è prevista l'esecuzione all'interno della Stazione appaltante, intendendo per "interno" tutti i locali/luoghi messi a disposizione dalla stessa per l'espletamento del servizio, anche non sede dei propri uffici;
- c) i servizi di natura intellettuale, anche se effettuati presso la stazione appaltante.

Il D.U.V.R.I. riguarda quindi esclusivamente i rischi residui dovuti alle interferenze, pertanto le prescrizioni previste nel presente documento non si estendono ai rischi specifici cui è soggetta l'Impresa aggiudicataria che eseguirà il servizio.

Infine il presente documento, come chiarito dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale è da considerarsi "dinamico" nel senso che la valutazione dei rischi effettuata dalla Committente prima dell'espletamento dell'appalto verrà aggiornato nel caso in cui nel corso di esecuzione del contratto, dovessero intervenire significative modifiche nello svolgimento delle attività e quindi si configurino nuovi potenziali rischi di interferenze.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

L' AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BARI

DATI GENERALI	
DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari
SEDE LEGALE	Lungomare Starita, 6 - BARI
PARTITA IVA	0653434072
TELEFONO (DIREZIONE GENERALE)	080 5842568
SETTORE / ATTIVITÀ	Sanità – Assistenza Didattica Ricerca
DIRETTORE GENERALE	Dott. Antonio SANGUEDLOCE
DIRETTORE SANITARIO	Dott. Luigi ROSSI
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	Dott. Luigi FRUSCIO
ORGANIGRAMMA DELLA SICUREZZA	
DATORE DI LAVORO	Dott. Antonio SANGUEDLOCE
RESPONSABILE SPPA	Dott. Fulvio Italo Maria FUCILLI
MEDICI COMPETENTI	Dott. Franco POLEMIO, Dott.ssa Ingrid ALOISE, Dott. Giuseppe DI GIESI, Dott. Vincenzo NUNZIANTE CESARO, Dott.ssa Monica PALMISANO, Dott.ssa Annelisa PAPPALATTERA, Dott. Eric Alexander TANTIMONACO, Dott. Michele TEMPESTA
MEDICI AUTORIZZATI	Dott. Franco POLEMIO, Dott.ssa Ingrid ALOISE, Dott. Vincenzo NUNZIANTE CESARO, Dott.ssa Annelisa PAPPALATTERA,
ESPERTI di RADIOPROTEZIONE	Dott.ssa Patrizia CARMONE, Dott.ssa Rita TERLIZZI
ESPERTI RESPONSABILI DELLA SICUREZZA RMN	Dott.ssa Patrizia CARMONE, Dott.ssa Rita TERLIZZI
RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	CASIELLO Nicola, CEGLIE Filippo, COLASUONNO Anna, COMES Vito, FASCICOLO Romualdo Enrico, GALASSO Pasquina, GIUGA Michele, LABATE Gianni, PARISI Raffaele, PERLINO Cosimo Damiano, QUERCIA Pasquale, ROMANO Vincenzo, SPORTELLI Michele, VENTURA Ivan

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

Indice generale

PREMESSA.....	2
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
Indice generale.....	5
1. PARAGRAFO I: Sezione Descrittiva.....	6
1.1 Definizioni.....	6
1.2 Dati identificativi.....	7
1.2.1 Anagrafica dell'Appalto.....	7
1.2.2 Anagrafica e dati generali del Committente e dell'appalto.....	7
1.2.3 Anagrafica e dati generali dell'Appaltatore.....	8
1.3 Obblighi del committente.....	8
1.4 Obblighi generali per l'Appaltatore.....	9
1.5 Diritto d'interruzione del servizio.....	11
1.6 Modalità di aggiornamento/revisione del DUVRI.....	11
2. PARAGRAFO II: Sezione Identificativa dei Rischi degli ambienti di lavoro.....	12
2.1 Premessa.....	12
2.2 Descrizione sintetica del sito di intervento e delle condizioni generali di lavoro..	12
2.3 Individuazione dei Rischi nelle aree interessate dall'appalto e delle Misure di Prevenzione e Protezione adottate.....	13
3. PARAGRAFO III: VALUTAZIONE DEI RISCHI ED ELIMINAZIONE DELLE INTERFERENZE.....	17
3.1 Introduzione.....	17
3.2 Descrizione delle attività oggetto dell'appalto e Individuazione delle aree interessate.....	18
3.3 Metodologia e Criteri di Valutazione del Rischio.....	18
3.4 Individuazione delle misure per l'eliminazione o la riduzione dei rischi da interferenze.....	20
3.5 Oneri della Sicurezza.....	25
3.6 Validità e Revisione del DUVRI.....	26

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

1. PARAGRAFO I: Sezione Descrittiva

1.1 Definizioni

Di seguito si forniscono alcune definizioni relative ai soggetti che intervengono e sono presenti nell'argomento trattato ed ai tipi di contratto che possono essere stipulati:

Appaltante o committente: colui che richiede un lavoro o una prestazione.

Appaltatore o fornitore: è il soggetto che si obbliga nei confronti del committente a fornire un'opera e/o una prestazione con mezzi propri, secondo quanto previsto contrattualmente.

Subappaltatore: è il soggetto che si obbliga nei confronti dell'appaltatore a fornire un'opera e/o una prestazione con mezzi propri.

DUVRI: Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze.

Lavoratore: persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione (art. 2 comma 1 lett. (a) D.Lgs. 81/08).

Contratto d'appalto: l'appalto è il contratto con il quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in denaro (art. 1655 c.c.).

Subappalto: il subappalto è un contratto fra appaltatore e subappaltatore cui è estraneo il committente, nonostante l'autorizzazione. L'appaltatore non può dare in subappalto l'esecuzione dell'opera se non autorizzato dal committente (art. 1656 c.c.).

Popolazione ospedaliera: insieme dei soggetti che operano per conto della ASL Ba (personale medico, paramedico, tecnici, ausiliari, vigilanza, studenti ecc ecc.) e pazienti.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

1.2 Dati identificativi

1.2.1 Anagrafica dell'Appalto

Natura dell'opera	FORNITURA BENI E SERVIZI
Fasi Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso ai locali • Avvio delle attività si servizio “Back Office”
Importo	
Numero massimo di lavoratori	
Data Inizio lavori (presunta)	
Data Fine lavori (presunta)	
Durata in giorni (presunta)	

Sede di lavoro	Varie Sedi della ASL Ba
----------------	--------------------------------

1.2.2 Anagrafica e dati generali del Committente e dell'appalto

Committente del servizio	AZIENDA SANITARIA LOCALE BARI
Indirizzo e sede legale:	Lungomare Starita , 6
Datore di Lavoro Committente	Dr. Antonio SANGUEDOLCE
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:	Dr. Fulvio Italo Maria FUCILLI
Coordinatore Medici Competenti	Dr. Francesco POLEMIO

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

1.2.3 Anagrafica e dati generali dell'Appaltatore

Denominazione Azienda	
Indirizzo sede legale	
Indirizzo sede operativa	
Codice Fiscale o Partita IVA	
Datore di Lavoro (appaltatore)	
Referente dell'impresa appaltatrice	
Recapiti telefonici Referente	
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	
Medico Competente	

1.3 Obblighi del committente

L'art. 26 del D.Lgs. 81/08 introduce degli obblighi precisi a carico sia dei datori di lavoro delle ditte incaricate della esecuzione dei lavori, che dei datori di lavoro dell'azienda appaltante (committente). In particolare gli obblighi del Datore di Lavoro committente, sono di seguito specificati:

- verificare i requisiti tecnico-professionali dell'appaltatore;
- fornire informazioni sui rischi specifici esistenti nelle aree interessate dai lavori alla ditta appaltatrice;
- promuovere la cooperazione fra datori di lavoro delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'appalto;
- promuovere il coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione finalizzati alla eliminazione o, ove ciò non fosse possibile alla riduzione dei rischi dovuti alle interferenze, anche attraverso l'elaborazione del presente "Documento unico di valutazione dei rischi".

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

1.4 Obblighi generali per l'Appaltatore

Prima di iniziare il lavoro l'Appaltatore si impegna a visionare quanto riportato nel presente documento, a condividerlo e a collaborare al miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro sia per i propri dipendenti, di cui è pienamente e consapevolmente responsabile, sia verso i lavoratori altrui, alla cui sicurezza e salute egli concorre attraverso le attività di coordinamento e collaborazione.

L'Appaltatore si impegna:

1. ad operare rispettando e facendo rispettare tutte le vigenti norme in materia di sicurezza, ambiente ed igiene del lavoro, nonché ad applicare nel corso del lavoro le norme unificate nazionali ed internazionali (UNI, CEI, CEN, ISO) e tutte le altre eventuali norme di buona tecnica applicabili;
2. ad adempiere a tutti gli obblighi che gli derivano dal Decreto Legislativo 81/08, per quanto attiene ai rischi specifici dell'attività, con particolare ma non esclusivo riferimento alle attrezzature di lavoro, ai dispositivi di protezione individuali, ove necessari, ed inclusi gli obblighi di formazione ed informazione verso i propri lavoratori;
3. ad adempiere agli obblighi di formazione ed informazione verso i propri lavoratori (nonché quelli di eventuali ditte subappaltatrici, ove il subappalto fosse ammesso), per quanto attiene ai rischi specifici connessi ai luoghi di lavoro dell'Azienda, di cui al presente accordo;
4. a fornire, qualora operino contemporaneamente più imprese, tutte le indicazioni necessarie affinché l'Azienda possa adeguatamente promuovere il coordinamento tra le imprese stesse, in particolare per i rischi derivanti da possibili interferenze tra le attività lavorative;
5. a far rispettare al proprio personale e a terzi per esso operanti, oltre le norme di legge, anche quelle di comportamento in vigore nella ASL Ba, in particolare tutto il personale deve essere munito ed esibire il tesserino di riconoscimento conforme all'art 26 comma 8 del D.Lgs. 81/08;
6. ad attenersi alle indicazioni informative della ASL Ba per un appropriato comportamento del personale di fronte al verificarsi di una situazione di emergenza di qualsiasi natura (incendio, scoppio, crollo, fuga o spandimento di prodotto pericoloso, ecc.);

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

7. a dotare il proprio personale dei dispositivi individuali di protezione (DPI) necessari per l'esecuzione dei lavori, nonché di quelli che possono essere prescritti dall'Azienda committente in relazione a condizioni di rischio specifiche presenti nell'area delle Unità Ospedaliere o derivanti dalla interferenza delle attività lavorative;
8. a vietare al proprio personale l'accesso ad impianti, reparti e luoghi non previsti contrattualmente; a rispettare, ove venga prescritto, un determinato itinerario di entrata e uscita dalle aree di pertinenza della ASL Ba ;
9. ad operare senza alterare/modificare, se non espressamente richiesto dalla committenza, le caratteristiche degli impianti e delle attrezzature presenti nei luoghi di pertinenza della ASL Ba;
10. ad operare con attrezzature e macchinari conformi alle norme vigenti di legge, corredati della dovuta documentazione inerente la loro conformità alle norme di sicurezza (marchio CE delle attrezzature, ecc.), a rimuoverli dopo il loro utilizzo e a custodirli in maniera adeguata;
11. a mantenere in ordine e ad assicurare la pulizia nelle zone delle sedi in cui opera e che sono interessate dal lavoro dei propri addetti o dei propri macchinari durante e dopo lo svolgimento delle attività oggetto del contratto;
12. ad utilizzare automezzi che, qualora dovessero essere autorizzati a circolare nell'interno delle pertinenze della ASL Ba, saranno guidati nel pieno rispetto delle norme del codice della strada, oltre che di quelle speciali evidenziate dalla cartellonistica;
13. a segnalare immediatamente anche al RSPP committente, tenendosi a disposizione per eventuali richieste di chiarimento, ogni infortunio occorso al proprio personale;
14. a segnalare tempestivamente eventuali anomalie o situazioni di rischio che dovessero determinarsi nel corso di svolgimento del servizio, fermo restando l'obbligo di adoperarsi, per quanto consentito dai mezzi disponibili e dalle proprie competenze, per la prevenzione dei rischi e la riduzione al minimo dei danni;
15. ad assumersi la piena e completa responsabilità civile e/o penale e/o amministrativa sia per i danni alle persone che alle cose in caso di sinistro, disastro, incendio o incidente di qualsiasi genere causato dall'Appaltatore;
16. ad eseguire in condizioni di sicurezza tutte le attività straordinarie che si dovessero

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

rendere necessarie, cooperando con la committenza laddove le attività possano interferire con qualsiasi attività della committenza o con la popolazione ospedaliera;

17. a richiedere alla stazione appaltante autorizzazione scritta al subappalto, come previsto nel contratto, fornendo al Committente le informazioni necessarie alla verifica dei requisiti tecnico-professionali del subappaltatore (come precedente tabella di paragrafo 1.2.3) , facendosi carico di fornire informazioni sui rischi specifici esistenti nelle aree interessate dai lavori alla ditta subappaltatrice e verificando anch'essa il coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione finalizzati all'eliminazione o, ove ciò non fosse possibile, alla riduzione dei rischi dovuti alle interferenze, anche attraverso l'aggiornamento del presente DUVRI.

1.5 Diritto d'interruzione del servizio

In caso di rilevata inadempienza di quanto precisato nei punti precedenti, o di infrazioni alle norme, per quanto riguarda la disciplina sul lavoro, la prevenzione degli infortuni, la salvaguardia ed il rispetto dell'ambiente - ferma restando la completa responsabilità civile e penale ai sensi di legge dell'Appaltatore – l'Appaltatore riconosce alla Azienda il diritto, in via alternativa e a suo insindacabile giudizio:

- di non consentire l'ulteriore prosecuzione del servizio;
- di vietare l'accesso alle sedi dell'Azienda Sanitaria Locale a tutti i dipendenti dell'Appaltatore che non siano regolarmente assicurati a termini di legge, o che non si attengono alle disposizioni dell'Azienda.

1.6 Modalità di aggiornamento/revisione del DUVRI

Le variazioni tecniche ed organizzative in corso d'opera non prevedibili a priori che possano introdurre variazioni nelle attività previste nel contratto d'appalto con conseguenti modifiche nella valutazione dei rischi interferenti, verranno valutate tramite riunioni di coordinamento e/o sopralluoghi al seguito dei quali si procederà con:

- compilazione di appositi verbali da allegare al DUVRI come integrazione;
- revisione del DUVRI (da adottare in riunione) qualora siano rilevate variazioni sostanziali.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

2. PARAGRAFO II: Sezione Identificativa dei Rischi degli ambienti di lavoro**2.1 Premessa**

In base a quanto previsto dall'art. 26 comma 1 lett. (b) del D.Lgs. 81/08, il Datore di Lavoro Committente è tenuto ad informare la ditta appaltatrice o il lavoratore autonomo sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare.

Il presente Paragrafo contiene informazioni in merito alle situazioni che possono costituire un rischio per i lavoratori esterni, nonché l'individuazione delle relative misure di prevenzione e protezione adottate dal Committente.

In relazione ai servizi richiesti si ritiene di dover elaborare il DUVRI solo per le attività di "Back Office" che si prevede siano svolte all'interno di locali della ASL Ba.

2.2 Descrizione sintetica del sito di intervento e delle condizioni generali di lavoro

FASI DELLE LAVORAZIONI

FORNITURA

- Arrivo presso le sedi della ASL Ba individuate per lo svolgimento del servizio di Back "Office" e svolgimento delle attività di che trattasi
- Allontanamento dalle sedi della ASL Ba al termine delle attività

CONDIZIONI GENERALI DI LAVORO	
Accesso ai Reparti	<ul style="list-style-type: none"> • I locali in cui si svolgeranno le attività oggetto del presente DUVRI sono confinate con barriere fisiche che non consentono l'accesso ai vicini reparti sanitari.
Attività svolte nella zona di intervento	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna all'interno dei locali in cui si svolgeranno le attività oggetto del presente DUVRI • Durante gli orari di apertura va considerata la possibile presenza, oltre che del personale ospedaliero, anche di esterni (pazienti, fornitori, cittadini, etc.) nelle immediate vicinanze dei locali in cui si svolgeranno le attività oggetto del presente DUVRI
Comunicazioni di accesso e controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale della ditta deve essere individuabile tramite tessera di riconoscimento esposta bene in vista sugli indumenti, corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e dell'impresa in appalto e all'ingresso del Presidio deve qualificarsi alla vigilanza, se da questa fermata.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

	<ul style="list-style-type: none"> Ogni interferenza con impianti dovrà essere comunicata e gestita insieme ai coordinatori di manutenzione dell'Area Gestione Tecnica. Ogni situazione di pericolo va segnalata al personale preposto.
PRONTO SOCCORSO	<ul style="list-style-type: none"> La ditta appaltatrice deve disporre di quanto previsto dalla normativa e della dotazione prevista dal DM 388/2003 in ragione della classe di appartenenza. Nell'ospedale è possibile fruire delle prestazioni sanitarie della struttura di Pronto Soccorso, posta al piano terra; in caso di necessità è comunque possibile rivolgersi anche al personale sanitario presente nei reparti più vicini.
ALLARME INCENDIO EVACUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> In caso di allarme da dispositivo acustico-visivo o per evidenza diretta, seguire le istruzioni del personale addetto e la segnaletica di esodo verso luoghi sicuri. Gli appaltatori sono responsabili delle proprie attrezzature, mezzi e materiali che non devono formare intralcio o impedimento lungo le vie di esodo o di passaggio dei mezzi di emergenza.
Apparecchi telefonici utilizzabili	<ul style="list-style-type: none"> Nei reparti ospedalieri è disponibile un telefono sia per l'emergenza che per le comunicazioni aziendali.
Viabilità e sosta	<ul style="list-style-type: none"> Nelle zone dove è previsto il passaggio di carrelli, di mezzi motorizzati e di autoveicoli si raccomanda di prestare tutta la necessaria attenzione. All'interno delle aree di pertinenza del P.O. la circolazione con mezzi motorizzati deve avvenire a bassissima velocità onde scongiurare incidenti. Per la riduzione del rischio è bene che i mezzi utilizzati per trasporto siano dotati di indicatori acustici di retromarcia. Le aree di sosta per i mezzi di soccorso devono essere lasciate sgombre; gli idranti devono essere accessibili e deve essere consentito il loro impiego da parte di operatori. Per la riduzione del rischio è necessario che i mezzi dell'Appaltatore rispettino i percorsi definiti preventivamente per il raggiungimento dei luoghi dove dovranno svolgersi i lavori.



2.3 Individuazione dei Rischi nelle aree interessate dall'appalto e delle Misure di Prevenzione e Protezione adottate¹

¹ Non essendo noti "a priori" i locali per lo svolgimento delle attività di "Back Office" si procede all'elencazione dei

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

Si riporta di seguito la Tabella riepilogativa dei rischi presenti nei luoghi di lavoro del committente **per diverse tipologie di ambienti**.

Per ciascun rischio sono indicate le relative misure di prevenzione adottate dall'Azienda.



INDIVIDUAZIONE RISCHI SPECIFICI DI INFORTUNIO O DI ESPOSIZIONE	
<p>Agenti chimici e cancerogeni</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Infortuni o esposizione all'uso di reagenti di laboratorio, disinfettanti, decontaminanti, gas anestetici e farmaci antitumorali. Queste sostanze sono presenti soprattutto in laboratori di analisi, anatomia patologica, oncologia, ematologia, ambulatori, sale operatorie, sale parto, ambienti dove si eseguono le disinfezioni degli strumenti. · Per l'impiego di dette sostanze sono stati predisposti specifici protocolli di manipolazione che riducono la possibilità di esposizione per il personale a livelli del tutto trascurabili.
<p>Agenti biologici</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Infortunio in generale, dovuto all'inalazione o al contatto con pazienti ed escreti / secreti o liquidi organici provenienti da persone affette da patologie infettive. E' un rischio da ritenersi diffuso nell'ambiente ospedaliero. · L'accesso alle zone ad elevato rischio è regolamentato e controllato dai responsabili dell'attività specifica di reparto. · I rifiuti sanitari sono raccolti in appositi contenitori rigidi, resistenti agli urti ed alle sollecitazioni, a tenuta, con indicata la scritta esterna "rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo", di apposito colore, collocati nei reparti e depositati temporaneamente in locali dedicati. · In caso di ferita anche lieve con aghi o taglienti infetti o in caso di contaminazione (della cute, degli occhi, ...) attenersi alle seguenti disposizioni: <ul style="list-style-type: none"> - Recarsi al Pronto Soccorso dell'Azienda e segnalare l'accaduto. - Rispettare le regole interne che si applicano in tale caso e sottoporsi alla conseguente sorveglianza sanitaria definita dal Medico competente dell'Appaltatore che segnalerà l'accaduto al Medico Competente Coordinatore del Servizio di Sorveglianza Medica dell'Azienda.
	<ul style="list-style-type: none"> · Le sorgenti di radiazioni ionizzanti possono essere di tipi differenti, in particolare si può essere in presenza di rischio da irradiazione esterna (apparecchi RX e sorgenti sigillate), oppure in presenza di rischio da contaminazione (sorgenti non sigillate).

Rischi generici presenti in ASL Ba. A seguito di riunione di coordinamento si procederà con l'individuazione dei rischi interferenti specifici in relazione all'ubicazione dei locali assegnati.




DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

<p>Radiazioni ionizzanti</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · L'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti in ambito ospedaliero (macchine RX, sorgenti rappresentate da radioisotopi in forma sigillata e non) avviene solitamente nelle aree radiologiche tradizionali (Radiologia, Cardiologia Emodinamica), ma possono avvenire anche nei Comparti Operatori. · L'accesso alle Zone Controllate è segnalato e regolamentato mediante apposita cartellonistica. · È fatto divieto al personale non autorizzato di accedere alle Zone Classificate "a rischio", identificate da apposita cartellonistica di avvertimento. Ogni informazione in merito potrà essere richiesta al Dirigente Responsabile del Reparto ed all'Esperto di Radioprotezione aziendale.
<p>Radiazioni elettromagnetiche non ionizzanti</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Esposizione legata all'uso di sistemi ed apparecchiature sorgenti di campi magnetici statici ed in radiofrequenza, microonde, luce (visibile, ultravioletto, infrarosso; per Laser vedere nel seguito). Nell'ambiente ospedaliero sono in uso apparecchiature che impiegano le proprietà dei campi elettromagnetici: <ul style="list-style-type: none"> -- Risonanza Magnetica Nucleare RMN (Sezioni di Radiologia). · Nei locali destinati a diagnostica con Risonanza Magnetica Nucleare il rischio è dovuto alla presenza del campo magnetico statico sempre attivo per cui si impone la massima attenzione. L'introduzione di elementi metallici nelle stanze, in cui è presente il magnete, può condurre a seri danni alle apparecchiature e soprattutto a gravi incidenti qualora all'interno di esse sia presente il paziente. · L'accesso al locale sede di RMN avviene solo su autorizzazione da parte del Servizio RMN; devono essere rispettate le disposizioni impartite; occorre depositare, nell'apposito armadio all'ingresso, tutti gli oggetti metallici (soprattutto quelli ferromagnetici) nonché carte di credito, tessere magnetiche, cellulari ecc. Prima di accedere è comunque necessario compilare la apposita Scheda per ottenere l'autorizzazione all'ingresso <u>E PRENDERE VISIONE DEL REGOLAMENTO DI SICUREZZA</u> presente nel sito RMN per il quale si chiede l'autorizzazione all'accesso.
<p>Radiazioni laser</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Infortunio dovuto alla presenza di apparecchi laser di <i>Classe 3- Rischio moderato</i> o <i>Classe 4- Rischio elevato</i> (pericolosi particolarmente per l'occhio con osservazione diretta, riflessione speculare, diffusione). I Laser emettono un particolare tipo di luce (VIS, UV o IR), in una sola direzione, concentrando grandi quantità di energia in breve tempo e in un punto preciso. · Apparecchiature utilizzate in ambulatori chirurgici dedicati a Oculistica e nelle sale operatorie. · Ogni informazione in merito alla sicurezza è fornita dal Dirigente Responsabile del Reparto prima di accedere ai locali dove si impiegano tali laser.
<p>Energia elettrica</p>	<p>In ogni ambiente ospedaliero esistono impianti ed apparecchiature elettriche</p>

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

	<p>verificati e gestiti da personale interno qualificato.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ogni manovra sugli impianti tecnologici è vietata nel modo più assoluto. · E' vietato utilizzare energia elettrica senza specifica autorizzazione dell'Area Gestione Tecnica.
<p style="text-align: center;">INCENDIO</p> 	<p>Incendio- LE STRUTTURE SANITARIE SONO CONSIDERATE LUOGHI A RISCHIO ELEVATO PER LA PRESENZA DI PERSONE AMMALATE CON DIFFICOLTA' O IMPOSSIBILITA' DI MOVIMENTO E CON TEMPI NECESSARIAMENTE LUNGHY IN CASO DI EVACUAZIONE.</p> <ul style="list-style-type: none"> · L'evento incendio è connesso con maggiore probabilità a: <ul style="list-style-type: none"> -deposito ed utilizzo di materiali infiammabili / facilmente combustibili; -utilizzo di fonti di calore; -impianti ed apparecchi elettrici non controllati o non gestiti correttamente; -presenza di fumatori; -interventi di manutenzione e di ristrutturazione; -accumulo di rifiuti e scarti combustibili; -locali ove si eroga ossigeno. La distribuzione di questo gas medicale è realizzata in rete di tubazioni; nei locali sanitari il gas è erogato da prese a muro; è possibile la presenza di bombole di ossigeno trasportabili; -locali ove si utilizzano liquidi infiammabili. · La presenza di locali seminterrati o di locali non presidiati incrementa la pericolosità dell'incendio. <p>L'incendio in strutture sanitarie è un evento particolarmente pericoloso ed il rischio è in parte dovuto alla presenza di persone estranee all'organizzazione come ad es. pazienti e visitatori che non conoscono a fondo i luoghi e sono limitati nei movimenti e nelle percezioni.</p>

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

<p>Movimentazione carichi</p> 	<p>·Infortuni connessi alla logistica del movimento delle merci all'interno dell'Ospedale.</p> <p>Le movimentazioni avvengono sia manualmente che con mezzi meccanici.</p>
<p>Viabilità</p>	<p>·Infortuni connessi alla viabilità ospedaliera (transito di veicoli aziendali e di altre ditte per i viali dell'Azienda).</p>
<p>Cadute</p> 	<p>Cadute: Infortunio possibile in ogni luogo ospedaliero, particolarmente in presenza di pavimenti bagnati, ostacoli sui percorsi, pozzetti aperti.</p> <p>· Il rischio può essere sensibilmente ridotto dall'uso di transenne, catene e cartelli mobili, che delimitano le aree interessate.</p>
<p>Cadute dall'Alto</p> 	<p>Cadute dall'alto: Infortunio possibile per lavori in altezza come ad es. attività di pulizia, di manutenzione e di ispezione che vengono svolte a soffitto, per infissi alti, in copertura.</p> <p>· Possibile caduta sia di oggetti che delle persone stesse.</p> <p>· Le coperture degli edifici ospedalieri sono differenziate per condizioni e impiantistica presente: ogni accesso sarà preventivamente autorizzato dall'Area Gestione Tecnica.</p>

3. PARAGRAFO III: VALUTAZIONE DEI RISCHI ED ELIMINAZIONE DELLE INTERFERENZE**3.1 Introduzione**

In questo paragrafo, così come previsto dall'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/08, sono individuati i possibili rischi di interferenze, derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di Enti diversi nello stesso luogo di lavoro del committente, derivanti da attività particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

I rischi specifici dell'ambiente di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione sono stati individuati nel paragrafo II.

Nel presente documento non sono contemplati i rischi propri delle attività dell'Appaltatore medesimo, il quale farà, altresì, osservare al proprio personale il divieto di accedere ad impianti, reparti e luoghi diversi da quelli in cui deve essere eseguito il lavoro, e farà rispettare, ove venga prescritto, un determinato itinerario di entrata e uscita.

3.2 Descrizione delle attività oggetto dell'appalto e Individuazione delle aree interessate

L'appalto, così come specificato in dettaglio nel relativo contratto, ha per oggetto:

“Un servizio di *Contact Center* che consenta ad ASL Bari la raccolta delle chiamate telefoniche dei cittadini assistibili per il *Centro di Unico di Prenotazione (CUP)* e la prenotazione delle Prestazioni Sanitarie sulla piattaforma informatica utilizzata dalla Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari, la gestione operativa delle prenotazioni delle prestazioni erogate sia in regime SSN, sia in regime intramoenia.

Sarà prevista contestualmente anche l'erogazione di servizi di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie attraverso personale 'on-site' ”

Il presente DUVRI riguarda esclusivamente le attività relative il servizio di “BackOffice” che si svolgerà all'interno di locali della ASL BA

3.3 Metodologia e Criteri di Valutazione del Rischio

In termini generali il **rischio (R)** associato ad un evento pericoloso può essere definito dalla combinazione di **probabilità (P)** che si verifichi il danno e di **gravità (D)** o ampiezza del danno possibile derivante dall'accadimento dell'evento.

Il rischio può quindi essere rappresentato come un concetto probabilistico, rappresentabile con la formula generale:

$$R = P \times D$$

Esistono diversi criteri adottati che fondamentalmente basano la predisposizione delle scale qualitative di valutazione sull'entità delle variabili in gioco (possibilità di accadimento e conseguenze ipotizzate per ciascun binomio “fonte di pericolo/soggetti a rischio”).

La **scala delle probabilità P** fa riferimento principalmente all'esistenza di una correlazione più o meno diretta tra la carenza riscontrata ed il danno ipotizzato (es. frequenza e durata dell'esposizione da parte dell'operatore) e/o all'esistenza di dati statistici noti al riguardo (es. dati di letteratura e modelli; dati statistici aziendali o di comparto) e/o al giudizio soggettivo di chi è direttamente coinvolto nella realtà lavorativa (che a volte costituisce l'unica fonte di valutazione disponibile).

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

SCALA DELLE PROBABILITÀ (P)

Valore	Livello	criterio
4	Molto Probabile	<ul style="list-style-type: none"> - esiste una correlazione diretta tra la mancanza rilevata ed il verificarsi del danno ipotizzato per i lavoratori - si sono già verificati danni per la stessa mancanza rilevata, nella stessa azienda o in azienda simile o in situazioni operative simili - il verificarsi del danno conseguente alla mancanza rilevata non susciterebbe alcun stupore
3	Probabile	<ul style="list-style-type: none"> - la mancanza rilevata può provocare un danno, anche se non in modo automatico o diretto - è noto qualche episodio in cui alla mancanza ha fatto seguito il danno - il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe una moderata sorpresa
2	Poco Probabile	<ul style="list-style-type: none"> - la mancanza rilevata può provocare un danno solo in circostanze sfortunate di eventi - sono noti rarissimi episodi già verificatisi - il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe una grande sorpresa
1	Improbabile	<ul style="list-style-type: none"> - la mancanza rilevata può provocare un danno solo per la concomitanza di più eventi indipendenti e poco probabili - non sono noti episodi già verificatisi - il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe incredulità

SCALA DELLA GRAVITÀ DEL DANNO (D)

Valore	Livello	criterio
4	GRAVISSIMO	<ul style="list-style-type: none"> - infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti letali o di invalidità totale - esposizione cronica con effetti letali e/o totalmente invalidanti
3	GRAVE	<ul style="list-style-type: none"> - infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti di invalidità parziale - esposizione cronica con effetti reversibili e/o parzialmente invalidanti
2	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> - infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità reversibile - esposizione cronica con effetti reversibili
1	LIEVE	<ul style="list-style-type: none"> - infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità rapidamente reversibile - esposizione cronica con effetti rapidamente reversibili

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

		DANNO					
		1	2	3	4		
P R O B A B I L I T A'	1	1	2	3	4		
	2	2	4	6	8	da 9 a 16	Rischio elevato
	3	3	6	9	12	da 6 a 8	Rischio alto
	4	4	8	12	16	4	Rischio medio
						da 1 a 3	Rischio basso

3.4 Individuazione delle misure per l'eliminazione o la riduzione dei rischi da interferenze

I rischi derivanti dalle interferenze⁽²⁾ sono individuabili essenzialmente nelle seguenti attività:

Durante l'accesso ai locali:


1. Attività con mezzi di trasporto o con macchine che potrebbero comportare incidenti tra personale della ditta appaltatrice e pazienti, popolazione ospedaliera, dispositivi o mezzi di trasporto dell'Azienda o di altre ditte in questa operanti;
2. Attività di carico/scarico e movimentazione carichi che potrebbero comportare schiacciamento di arti o corpo intero
3. Rischio Biologico
4. Rischio Chimico (esposizione accidentale a disinfettanti e/o gas anestetici)
5. Radiazioni Ionizzanti
6. Intrappolamento

² Non essendo noti a priori i locali destinatari dei beni oggetto della fornitura, la presente costituisce valutazione generica dei rischi interferenti. A conclusione della procedura di gara e prima dell'avvio delle attività, noti i locali destinatari delle forniture, si procederà ad integrare il presente DUVRI con un verbale di coordinamento.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

	DESCRIZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI	STIMA DEL RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DA ADOTTARE
ACCESSO ALL'AREA OSPEDALIERA	Possibilità di interferenza con altri veicoli ed altri mezzi condotti dai dipendenti dell'Azienda, di altre Ditte in appalto e degli utenti, con traffico pedonale	(3x1) BASSO	L'accesso e la circolazione dei mezzi nelle aree esterne deve avvenire rispettando la segnaletica presente e conformemente alle regole generali del codice della strada. All'interno delle aree di pertinenza del P.O. tutti i mezzi devono comunque procedere con velocità "a passo d'uomo". Il parcheggio delle auto è consentito solo negli appositi spazi
CARICO/SCARICO e MOVIMENTAZIONE MATERIALI E MERCI	Lo scarico delle merci e dei materiali avviene di regola nei magazzini in gestione alla Ditta. Occasionalmente materiali ed attrezzature possono essere scaricati nelle vicinanze dei locali destinati al servizio;	(3x1) BASSO	Il conferimento di materiali ed attrezzature di lavoro, deve avvenire negli orari ed in prossimità dagli ingressi concordati con il referente dell'appalto . Nel caso di compresenza di più automezzi per la consegna e lo scarico merci è necessario per evitare interferenze che ogni operatore attenda il proprio turno in funzione dell'ordine di arrivo senza interferire con le attività di scarico già in fase di espletamento nonché senza ostacolare la viabilità dei mezzi sanitari e/o privati .
COMUNICAZIONI DI ACCESSO E CONTROLLO	1) Accesso alle strutture senza preavviso : rischi di esposizione a rischi specifici in particolare nelle strutture in cui si svolge attività sanitaria di assistenza diretta all'utente, attività di diagnostica strumentale e di laboratorio ed attività tecnica . Esposizione a rischi specifici dell'attività in appalto di operatori, utenti, visitatori della ASL BA. 2) E' previsto l'accesso del personale dell' Azienda ai locali assegnati alla Ditta per motivi di servizio .	(3x1) BASSO	Il personale della ditta deve essere riconoscibile tramite tessera di riconoscimento esposta bene in vista sugli indumenti, corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e dell'impresa in appalto . E' vietato accedere senza precisa autorizzazione a zone diverse da quelle interessate dall'appalto e trattarsi nei locali dell' ASL BA fuori degli orari di lavoro . 2) E' obbligo dei referenti della Ditta in appalto la comunicazione di eventuali rischi specifici durante l'accesso del personale dell'ASL BA
RISCHIO STRUTTURALE	Non è previsto utilizzo/deposito di attrezzature e/o di materiali con		NON PRESENTI RISCHI INTEFERENTI NOTA: In nessun caso si devono disporre in

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

	sovraccarico dei solai		Azienda carichi superiori ai 200 kg/m2 prima di avere avuto autorizzazione specifica da parte del AGT
RISCHIO ELETTRICO 	<p>Uso improprio degli impianti elettrici, sovraccarichi e possibilità di corto circuiti ,elettrocuzioni , incendio e black out.</p> <p>Accesso non autorizzato a locali / armadi contenenti quadri elettrici e cabine media tensione / trasformazione con possibilità di elettrocuzione .</p>	(2x1) BASSO	<p>Gli impianti del Presidio sono realizzati e mantenuti in conformità alle norme tecniche ed alle disposizioni legislative vigenti . Le modalità di alimentazione dei dispositivi elettronici devono essere concordate con l'Area Gestione Tecnica (AGT) compresa l'approvazione all'impiego di eventuali prolunghe o impianti di alimentazione provvisori.</p> <p>Le apparecchiature utilizzate devono essere rispondenti alle vigenti norme e sottoposte a verifiche preventive di sicurezza e manutenzione periodica. Il personale della Ditta deve essere formato e addestrato all'impiego in sicurezza delle apparecchiature e degli impianti elettrici E' vietato l'accesso non autorizzato ai locali / armadi contenenti quadri elettrici e l' utilizzo improprio di impianti e apparecchiature attive.</p>
RISCHIO DI INCIDENTI E/O INVESTIMENTI DI PERSONE E MEZZI	<p>La movimentazione avviene sia con percorsi esterni che interni attraverso corridoi e passaggi. I percorsi sono promiscui , utilizzati anche da operatori sanitari, pazienti, visitatori ed operatori di altre Ditte : rischio di impatto con altre persone o mezzi .</p> <p>Rischio dovuto all' utilizzo dei mezzi (carrelli, transpallet, carrozzine , barelle,ecc) per il trasporto di materiali merci attrezzature pazienti</p>	(1x3) BASSO	<p>I percorsi interni verso le strutture per tutte le attività vengono concordate con il referente dell'appalto e sono stati individuati privilegiando quelli a minor densità di presenze. Il trasporto dei carrelli lungo le rampe deve essere effettuato con la massima attenzione e con il rispetto di bassissima velocità di movimento (passo d'uomo).</p> <p>Il trasporto di materiali ingombranti e/o pesanti e dei pazienti lungo le rampe deve avvenire con due operatori.</p>
RISCHIO DI CADUTA	<p>Rischio di caduta per ostacoli e/o pavimenti resi scivolosi a causa di sversamento accidentale di liquidi O di materiali/attrezzature abbandonati sui percorsi da altre Ditte nei locali dell'Azienda</p>	(1x3) BASSO	<p>1) Attenzione e rispetto della segnaletica mobile di presenza di rischio .</p> <p>2) Tenere disponibile ed apporre idonea segnaletica mobile;</p>

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

INTRAPPOLMENTO	Può essere previsto l'impiego di ascensori per raggiungere i piani superiori del plesso	(2x1) BASSO	Gli impianti elevatori aziendali sono oggetto di manutenzioni e revisioni periodiche. In caso di intrappolamento chiamare il servizio di prevenzione 0805015717 (ore diurne) o il 115 dopo le ore 14:00
RUMORE/ VIBRAZIONI	E' possibile il raggiungimento di livelli di rumore elevati nel locale sede di attività e nelle strutture adiacenti durante alcune lavorazioni ed interferenza con le attività assistenziali	(1x3) BASSO	Il disagio arrecato dal rumore durante l'esecuzione dei lavori può essere, sia pure per tempi brevi, significativo e superiore ai livelli di soglia indicati dalla norma . Gli orari di effettuazione delle lavorazioni rumorose dovranno essere concordate con il referente dell'appalto ; tenuto conto delle peculiarità della struttura appaltante (attività sanitaria) interruzioni delle lavorazioni rumorose potranno essere richiesta anche in modo estemporaneo.
RISCHIO INCENDIO ALLARME INCENDIO GESTIONE EMERGENZA	1) Rischio di innesco e propagazione di incendio ; ostruzione delle vie di esodo Evento connesso con maggiore probabilità a : - deposito ed utilizzo di materiali infiammabili e facilmente combustibili; - utilizzo di fonti di calore; - impianti ed apparecchi elettrici non controllati o non gestiti correttamente; - violazione del divieto di fumo ; - accumulo di rifiuti e scarti combustibili. · Luoghi più pericolosi per il principio d'incendio i locali seminterrati, i locali non presidiati 2) Difficoltà nella gestione dell'emergenza e nell'esodo	(3x3) ELEVATO	Gli ospedali sono classificati come strutture a rischio elevato di incendio . All'interno di tutto l'ospedale è vietato fumare e usare fiamme libere. E' necessario evitare l'accumulo di materiali combustibili . Non utilizzare mai fiamme libere senza prima avere chiesto l'autorizzazione all'AGT, tramite il tecnico di riferimento per i lavori in appalto. Ad operazioni ultimate, le zone interessate devono essere lasciate sgombre e libere da materiali di risulta combustibili . Durante l'attività bisogna prestare particolare attenzione a non causare l'ostruzione delle vie di esodo o il bloccaggio in apertura delle porte resistenti al fuoco. Sono vietate inoltre la manomissione, lo spostamento e la modifica dei mezzi di protezione predisposti dall'ASL BA (estintori, segnaletica, armadi antincendio ecc.).
GESTIONE DEI RIFIUTI	Rischio di abbandono di rifiuti pericolosi e/o non pericolosi nelle aree di pertinenza del Presidio.	(1x4) MEDIO	I rifiuti prodotti dall'attività in appalto vengono raccolti direttamente a cura dell'appaltatore

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

INDIVIDUAZIONE RISCHI SPECIFICI			
USO DI ATTREZZATURE DI LAVORO	Non è previsto nè autorizzato l'utilizzo promiscuo delle attrezzature		NON PRESENTI RISCHI INTEREFERENTI
AGENTI BIOLOGICI	Esposizione accidentale legato al contatto con pazienti o operatori sanitari con patologia infettiva contagiosa e parti o liquidi organici provenienti da persone affette da patologie infettive. <u>E' un rischio ubiquitario;</u>	(2x2) MEDIO	Applicare i principi di buona prassi igienica , in particolare la corretta igiene delle mani. Per tutti gli operatori non addetti specificatamente a questa mansione è richiesto di evitare la manipolazione dei contenitori dei rifiuti sanitari. Informazione e formazione specifica sul rischio biologico. Nel periodo di diffusione del Sars-Cov-2 seguire le disposizioni di sicurezza del P.O. ed indossare correttamente idonei DPI (FFP2, Guanti)
RADIAZIONI IONIZZANTI	E' improbabile sebbene possibile l'impiego di macchine radiogene nei locali vicini a quelli oggetto delle attività L'accesso alla Zona Controllata è segnalato e regolamentato mediante apposita cartellonistica.	(1x2) BASSO	Rispetto della segnaletica e divieto di accesso a zone con segnale luminoso indicante il funzionamento. Concordare con il referente dell'appalto o con il coordinatore dell'area le modalità e gli orari di accesso prima di ogni intervento per effettuarli in assenza rischio.
AGENTI CHIMICI, CANCEROGENI E MUTAGENI	1) Non è previsto l'uso di sostanze chimiche da parte della Ditta in appalto; la esposizione del personale del P.O., degli utenti e dei visitatori è da considerare accidentale . 2) Esposizione all'uso di disinfettanti, decontaminanti, reagenti di laboratorio, gas anestetici e medicinali antitumorali in uso nel P.O.	(1x2) BASSO	1) Sono disponibili le scheda di sicurezza. In caso di sversamento di sostanze, rottura accidentale di contenitori, avvertire immediatamente il coordinatore di reparto / area e provvedere alla raccolta / contenimento secondo le Istruzioni della scheda di sicurezza. 2) Concordare con il referente dell'appalto o con il coordinatore dell'area le modalità e gli orari di accesso per effettuare l'attività , in modo che sia possibile programmarla quando sia ridotta l'attività assistenziale e di supporto; non manipolare contenitori di sostanze chimiche del P.O. senza autorizzazione;

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

ESPLOSIONE	1) Incidente dovuto a gas combustibile (metano in centrale termica e nel laboratorio di Microbiologia e Virologia e Genetica), esalazioni da batterie non sigillate di carrelli elevatori nei vari locali dell'Azienda. 2) Introduzione all'interno della ASL BA e stoccaggio di sostanze infiammabili da parte della Ditta in appalto .	(1x3) BASSO	1) La distribuzione dei gas è realizzata in rete di tubazioni. I caricabatterie dei carrelli elevatori sono alloggiati in ambienti idonei . 2) E' fatto divieto alle Ditte l'utilizzo e lo stoccaggio di sostanze infiammabili e l'installazione di caricabatterie senza autorizzazione dell' AGT .
STRESS LAVORO CORRELATO, MOBBING	Rischio di disagio e situazioni di conflitto per la presenza di operatori con mansioni e/o genere e/o origine e/o culture diverse	(1x3) BASSO	L' ASL BA si oppone a qualsiasi forma di discriminazione, separazione ed emarginazione di persone , garantendo apporto e favorendo la soluzione di problematiche nate da difficoltà di relazione e comunicazione , e di conseguente disagio psicologico, fra il proprio personale ed il personale addetto all'appalto. Il Responsabile incaricato della Ditta è tenuto alla comunicazione e segnalazione di tali eventi al RSPP aziendale
NOTE	- Dovranno essere comunicati dalla Ditta appaltatrice al SPPA della ASL tutti gli infortuni subiti dal proprio personale durante lo svolgimento dell'attività oggetto del contratto - Riunioni di coordinamento verranno effettuate a seguito di variazioni (strutturali, di dotazioni tecnologiche, organizzative, ecc) significative per la sicurezza, che intervengano a carico sia della struttura appaltante che dell'appaltatore.		

3.5 Oneri della Sicurezza

Tenuto conto che l'abbattimento dei rischi interferenti si raggiunge con il rispetto delle regole di viabilità, della segnaletica stradale e con comportamenti idonei a fronteggiare situazioni emergenziali (incendio, terremoto, ecc) e che gli eventuali DPI necessari quali facciali filtranti FFP2 e guanti sono diffusamente impiegati per via della attuale diffusione del Sars-CoV2, e all'occorrenza potranno anche essere consegnati dalla committenza all'atto dell'accesso in reparto, gli oneri relativi all'abbattimento dei rischi derivanti dalle attività interferenti sono determinati unicamente dai costi derivati da riunioni di coordinamento per la redazione e l'aggiornamento di procedure di sicurezza condivise e dai corsi di formazione per rischio specifico **si ritiene dunque di quantificare tali costi in 2200,00 euro** secondo il seguente schema:

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENTI

	Quantità	Quantità totali/anno	Costo unitario (euro)	Costo totale (euro)
Riunioni coordinamento con RSPP e/o DEC	2	2	500,00	1000,00
Corso di formazione rischio specifico (biologico)	1	1	1200,00 (classe da 10 discenti)	1200,00

3.6 Validità e Revisione del DUVRI

Il presente DUVRI costituisce parte integrante del contratto d'appalto ed ha validità immediata dalla sottoscrizione del contratto principale o dell'atto aggiuntivo al contratto principale. Il DUVRI, in caso di modifica sostanziale delle condizioni dell'appalto o in caso di condizioni emergenti, potrà essere soggetto a revisione ed aggiornamento in corso d'opera.

La revisione sarà consegnata per presa visione all'appaltatore e sottoscritta per accettazione.

BARI,

Il Direttore Generale

Dr. Antonio SANGUEDOLCE (Committente) _____

Il Responsabile SPP

Dr. Fulvio Italo Maria FUCILLI (Committente) _____

Il Responsabile Ditta Appaltatrice _____

Il Responsabile SPP (Appaltatore) _____

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

CLAUSOLE CONTRATTUALI TRA IL TITOLARE ED IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679

TRA

L'**Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari** (di seguito "ASL BA"), C.F./P.IVA 06534340721, con sede legale in Bari, Lungomare Starita n. 6 70123, nella persona del suo Direttore Generale e legale rappresentante Dott. Antonio Sanguedolce, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 4 par. 7 del Regolamento (UE) 2016/679

E

_____ con sede legale in _____, via _____, CAP _____, Partita IVA n. _____ (di seguito: "Fornitore" o "Responsabile del trattamento"), nella persona del _____ (C.F. _____) nato a _____ il _____, autorizzato a stipulare il presente contratto nella sua qualità di legale rappresentante dell'impresa, **congiuntamente indicate come "Parti"**.

Visti

- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla protezione dei dati);
- il D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di dati personali" così come successivamente integrato e modificato da ultimo dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n° 101, recante: "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Premesso che

- l'Azienda Sanitaria Locale di Bari ha affidato all'Impresa, giusta _____ n. ____ del _____ il servizio di Contact Center in Outsourcing;
- in virtù di tale nomina il Fornitore, dovrà/potrà effettuare operazioni di trattamento dei Dati Personali per conto dell'ASL BA;
- l'ASL BA svolge il ruolo di Titolare del trattamento in relazione ai dati personali dalla stessa trattati, stabilendo autonomamente le finalità, le modalità ed i mezzi del trattamento;
- l'Organizzazione è in possesso di adeguate competenze tecniche e *know-how* circa gli scopi e le modalità di trattamento dei Dati Personali, delle misure di sicurezza da adottare al fine di garantire la loro riservatezza, la completezza e l'integrità, nonché diretta e completa conoscenza delle norme che disciplinano la protezione degli stessi;
- con il presente atto - che costituisce parte integrante e sostanziale della manifestazione di interesse di cui sopra - l'ASL BARI in qualità di Titolare del trattamento, intende nominare l'Organizzazione che accetta, Responsabile del trattamento ai sensi di quanto disposto dall'art. 28 del GDPR;

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

- con la sottoscrizione del presente documento le Parti intendono regolare i reciproci rapporti in relazione al trattamento dei Dati Personali effettuato dall'Organizzazione/Responsabile del trattamento per conto dell'ASL BARI.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Definizioni:

"GDPR":	il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati);
"Codice":	il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia dei dati personali" così come successivamente integrato e modificato (da ultimo dal D.Lgs 101/2018)
"Dato/i Personale/i"	qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.
"Categorie Particolari di Dati":	indica ogni Dato Personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.
"Dati Giudiziari":	indica ogni Dato Personale relativo a condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza ovvero relativo a provvedimenti giudiziari, sanzioni penali, o carichi pendenti, o la qualità dell'imputato o indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del Codice di Procedura Penale.
"Titolare del trattamento":	la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali;
"Responsabile del trattamento":	chi effettua un trattamento dati per conto del Titolare del trattamento (art. 28 GDPR)
"Trattamento":	qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

	<p>trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;</p>
<p>“Comunicazione”:</p>	<p>dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, dal rappresentante del Titolare nel territorio dell'Unione europea, dal responsabile o dal suo rappresentante nel territorio dell'Unione europea, dalle persone autorizzate, ai sensi dell'articolo 2-quaterdecies, al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del Titolare o del responsabile, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione; b) “diffusione”, il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.</p>
<p>“Interessato”:</p>	<p>persona fisica cui si riferiscono i dati personali.</p>
<p>“Autorizzati”:</p>	<p>le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal Titolare o dal Responsabile e che agiscono sotto l'autorità del Titolare o del Responsabile ai sensi dell'art. 29 del GDPR e dell'art. 2 <i>quaterdecies</i> del Codice.</p>
<p>“Subfornitore/Sub-Responsabile”:</p>	<p>indica qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, a cui il Responsabile ricorra per l'esecuzione di specifiche attività di Trattamento per conto del Titolare a cui sono imposti gli stessi obblighi del Responsabile.</p>
<p>“Terze Parti o Terzi”:</p>	<p>indica la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che non siano l'interessato, il Titolare, il Responsabile e gli incaricati autorizzati al trattamento dei Dati Personali sotto l'autorità diretta del Titolare o del responsabile.</p>
<p>“Gruppo di Lavoro Articolo 29” (WP):</p>	<p>indica il Gruppo di lavoro istituito in virtù dell'articolo 29 della direttiva 95/46/CE.</p>
<p>“Comitato Europeo per la protezione dei dati”:</p>	<p><i>European Data Protection Board</i> indica l'organismo dell'Unione Europea dotato di personalità giuridica istituito ai sensi degli artt. 68 e ss. del GDPR, che ha sostituito il Gruppo di lavoro articolo 29 (<i>Working Party article 29</i> o WP29), gruppo di lavoro comune delle autorità nazionali di vigilanza e protezione dei dati.</p>
<p>“Autorità di Controllo”:</p>	<p>indica il Garante per la protezione dei Dati Personali.</p>
<p>“Accordo di trasferimento dei dati”:</p>	<p>indica ogni accordo stipulato tra le Parti e finalizzato al trasferimento legittimo dei Dati Personali.</p>

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

Clausole contrattuali tipo

SEZIONE I

Clausola 1 Scopo e ambito di applicazione

Scopo delle presenti clausole contrattuali tipo (di seguito «clausole») è garantire il rispetto delle disposizioni contenute nell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del Regolamento (UE) 2016/679.

I titolari del trattamento e i responsabili del trattamento, con la sottoscrizione di cui all'allegato I hanno accettato le presenti clausole al fine di garantire il rispetto della norma di cui sopra.

L'ambito di applicazione del trattamento dei dati personali viene specificato nell'allegato II che unitamente agli altri allegati (da I a IV) costituiscono parte integrante del presente contratto.

Le presenti clausole lasciano impregiudicati gli obblighi cui è soggetto il Titolare del trattamento a norma del Regolamento (UE) 2016/679 e/o del Regolamento (UE) 2018/1725.

Le presenti clausole non garantiscono, di per sé, il rispetto degli obblighi connessi ai trasferimenti internazionali conformemente al capo V del Regolamento (UE) 2016/679 o del Regolamento (UE) 2018/1725.

Clausola 2 Invariabilità delle clausole

Le Parti si impegnano a non modificare le clausole contrattuali se non per aggiungere o aggiornare informazioni negli allegati.

Ciò non impedisce alle Parti di includere le clausole contrattuali tipo previste nel presente documento in un contratto più ampio o di aggiungere altre clausole o garanzie supplementari, purché queste non siano in contraddizione, direttamente o indirettamente, con le presenti clausole o ledano i diritti o le libertà fondamentali degli interessati.

Clausola 3 Interpretazione

Le presenti clausole vanno lette e interpretate alla luce delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nel tempo applicabile.

In ogni caso, le presenti clausole non devono essere interpretate in un senso che non sia conforme ai diritti e agli obblighi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 o che pregiudichi i diritti o le libertà fondamentali degli interessati.

Clausola 4 Gerarchia

In caso di contraddizione tra le presenti clausole e le disposizioni di accordi correlati, vigenti tra le Parti al momento dell'accettazione delle presenti clausole, prevalgono le presenti clausole

Clausola 5 Clausola di adesione successiva

- a) Qualunque entità che non sia parte delle presenti clausole può, con l'accordo di tutte le Parti, aderire alle presenti clausole in qualunque momento, in qualità di Titolare del trattamento o di Responsabile del trattamento, compilando gli allegati e sottoscrivendo l'allegato I.

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

- b) Con la compilazione e la sottoscrizione degli allegati di cui alla lettera a), l'entità aderente è considerata parte delle presenti clausole e subentra negli stessi diritti ed obblighi di un Titolare del trattamento o di un Responsabile del trattamento, conformemente alla sua designazione nell'allegato I.
- c) I diritti e gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione delle presenti clausole da parte di una nuova entità non hanno efficacia retroattiva.

SEZIONE II

OBBLIGHI DELLE PARTI

Clausola 6 Descrizione del trattamento

I dettagli dei trattamenti, in particolare le categorie di dati personali e le finalità del trattamento per le quali i dati personali sono trattati per conto del Titolare del trattamento, sono specificati nell'allegato II.

Clausola 7 Obblighi delle Parti

7.1 Istruzioni

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto previa indicazione documentata del Titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Responsabile del trattamento. In tal caso, il Responsabile del trattamento prima di procedere informa il Titolare relativamente a tale obbligo giuridico, a meno che ciò non sia vietato per rilevanti motivi di interesse pubblico. Il Titolare del trattamento può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali. Tali istruzioni sono sempre rese in forma scritta e documentate.

Il Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, le istruzioni impartite dallo stesso Titolare siano in contrasto con le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e/o con le norme nazionali o comunitarie applicabili in materia di protezione dei dati.

7.2 Limitazione delle finalità

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto per le finalità specifiche del trattamento indicate nell'allegato II, salvo ulteriori istruzioni del Titolare che dovranno essere impartite per iscritto e documentate.

7.3 Durata del trattamento dei dati personali

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali soltanto per la durata specificata nell'allegato II.

7.4 Sicurezza del trattamento

Il Responsabile del trattamento mette in atto tutte le misure tecniche e organizzative specificate nell'allegato III per garantire la sicurezza dei dati personali. Ciò include la protezione da ogni violazione di sicurezza che comporti, accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati (violazione dei dati personali).

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le Parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati.

Il Responsabile del trattamento concede l'accesso ai dati personali oggetto di trattamento al suo personale soltanto nella misura strettamente necessaria per l'attuazione, la gestione e la verifica della corretta esecuzione del contratto principale. Il Responsabile del trattamento garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali ricevuti sono tenute all'obbligo di riservatezza.

7.5 Dati sensibili

Se il trattamento riguarda dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati genetici o dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, o dati relativi a condanne penali e a reati («dati sensibili»), il Responsabile del trattamento applica limitazioni specifiche e/o garanzie supplementari.

7.6 Documentazione e rispetto

Le Parti devono essere in grado di dimostrare il rispetto delle presenti clausole.

Il Responsabile del trattamento risponde prontamente e adeguatamente alle richieste di informazioni del Titolare del trattamento relative al trattamento dei dati conformemente alle presenti clausole.

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto degli obblighi stabiliti nelle presenti clausole e che derivano direttamente dal Regolamento (UE) 2016/679. Su richiesta del Titolare del trattamento, il Responsabile del trattamento consente e contribuisce alle attività di revisione delle attività di trattamento di cui alle presenti clausole, a intervalli ragionevoli o se vi sono indicazioni di inosservanza. Nel decidere in merito a un riesame o a un'attività di revisione, il Titolare del trattamento può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del Responsabile del trattamento.

Il Titolare del trattamento può scegliere di condurre l'attività di revisione autonomamente o incaricare un revisore indipendente. Le attività di revisione possono comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del Responsabile del trattamento e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole.

Su richiesta, le Parti mettono a disposizione della o delle Autorità di controllo competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di revisione.

7.7 Ricorso a sub-responsabili del trattamento

- a) È consentito al Responsabile del trattamento di sub-contrattare a un sub-Responsabile del trattamento, i trattamenti da effettuare per conto del Titolare del trattamento conformemente alle presenti clausole previa specifica comunicazione scritta al Titolare del trattamento. In caso di nomina di uno o più sub-Responsabili, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità del loro operato.
- Qualora il Responsabile del trattamento nomini un sub-Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento (per conto del Responsabile del trattamento), stipula un contratto che, nella sostanza, impone al sub-Responsabile del trattamento, l'osservanza degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati imposti al Responsabile del trattamento nel rispetto delle presenti clausole. Il Responsabile del trattamento garantisce il rispetto da parte del sub-Responsabile degli stessi obblighi cui egli stesso è tenuto in forza delle presenti clausole e di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679.

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

- b) Il Responsabile del trattamento fornisce al Titolare del trattamento copia del contratto stipulato con il sub-Responsabile del trattamento e di ogni sua eventuale successiva modifica. Il Responsabile del trattamento può espungere informazioni dal contratto prima di trasmetterne una copia al Titolare, nella misura strettamente necessaria a proteggere segreti aziendali o altre informazioni riservate, compresi i dati personali.
- c) Il Responsabile del trattamento rimane pienamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento dell'adempimento degli obblighi del sub-Responsabile del trattamento derivanti dal contratto che questi ha stipulato con il Responsabile del trattamento. Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento qualunque inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del sub-Responsabile del trattamento.
- d) Il Responsabile del trattamento concorda con il sub-Responsabile del trattamento una clausola del terzo beneficiario secondo la quale, qualora il Responsabile del trattamento sia scomparso di fatto, abbia giuridicamente cessato di esistere o sia divenuto insolvente, il Titolare del trattamento ha diritto di risolvere il contratto con il sub-Responsabile del trattamento e di imporre a quest'ultimo di cancellare o restituire qualsivoglia dato in suo possesso.

7.8 Trasferimenti internazionali

Qualunque trasferimento di dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale da parte del Responsabile del trattamento è effettuato soltanto previa istruzione scritta documentata del Titolare del trattamento o in ottemperanza ad un specifico obbligo normativo rinveniente dal diritto dell'Unione o degli Stati membri cui è soggetto il Responsabile del trattamento, ovvero nel rispetto del capo V del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Titolare del trattamento conviene che, qualora il Responsabile del trattamento ricorra a un sub-Responsabile secondo quanto previsto dalla precedente clausola 7.7 per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento (per conto del Titolare del trattamento) e tali attività di trattamento comportino il trasferimento di dati personali ai sensi del capo V del Regolamento (UE) 2016/679, il Responsabile del trattamento e il sub-Responsabile del trattamento possono garantire il rispetto del capo V del Regolamento (UE) 2016/679 applicando le clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione a norma dell'articolo 46, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679, purché le condizioni per l'uso di tali clausole contrattuali tipo siano soddisfatte.

Clausola 8 **Assistenza al Titolare del trattamento**

- a) Il Responsabile del trattamento notifica prontamente al Titolare del trattamento qualunque richiesta ricevuta dall'interessato. Non risponde egli stesso alla richiesta, a meno che sia stato formalmente autorizzato in tal senso dal Titolare del trattamento.
- b) Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi di rispondere alle richieste degli interessati per l'esercizio dei loro diritti, tenuto conto della natura del trattamento. Nell'adempiere agli obblighi di cui alle lettere a) e b), il Responsabile del trattamento si attiene alle istruzioni del Titolare del trattamento.
- c) Oltre all'obbligo di assistere il Titolare del trattamento in conformità a quanto previsto dalle lettere a) e b) della presente clausola, il Responsabile del trattamento assiste il Titolare anche nel garantire il rispetto degli obblighi indicati qui di seguito, tenuto conto della natura del trattamento dei dati e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento:
 1. l'obbligo di effettuare una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali (DPIA ai sensi dell'art. 35 del Regolamento (UE) 2016/679) qualora un tipo di trattamento possa presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche;

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

2. l'obbligo, prima di procedere al trattamento, di consultare la/le Autorità di controllo competenti qualora la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati indichi che il trattamento presenterebbe un rischio elevato in assenza di misure adottate dal Titolare del trattamento per attenuare il rischio;
 3. l'obbligo di garantire che i dati personali siano esatti e aggiornati, informando senza indugio il Titolare del trattamento qualora il Responsabile venga a conoscenza del fatto che i dati personali che sta trattando sono inesatti o obsoleti;
 4. gli obblighi di cui all'articolo 32 Regolamento (UE) 2016/679.
- d) Le Parti stabiliscono nell'allegato III le misure tecniche e organizzative adeguate con cui il Responsabile del trattamento è tenuto ad assistere il Titolare nell'applicazione della presente clausola, nonché l'ambito di applicazione e la portata dell'assistenza richiesta.

Clausola 9

Notifica di una violazione dei dati personali

In caso di violazione dei dati personali, il Responsabile del trattamento coopera con il Titolare e lo assiste nell'adempimento di tutti gli obblighi che incombono a quest'ultimo a norma degli articoli 33 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679, ove applicabile, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento.

9.1 Violazione riguardante dati trattati dal Titolare del trattamento

In caso di una violazione dei dati personali trattati dal Titolare, il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento:

- a) nel notificare la violazione dei dati personali alla/alle Autorità di controllo competenti, senza ingiustificato ritardo dopo che il Titolare del trattamento ne è venuto a conoscenza, se del caso, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche;
- b) nell'ottenere le seguenti informazioni che, a norma dell'articolo 33, paragrafo 3, del Regolamento (UE) 2016/679, devono essere indicate nella notifica a cura del Titolare del trattamento e includere almeno:
 1. la natura dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo degli interessati coinvolti, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
 2. le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
 3. le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del Titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali, se del caso anche per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contenente le informazioni disponibili al momento, dovrà essere integrata con le ulteriori informazioni non appena disponibili e, in ogni caso, senza ingiustificato ritardo.

- c) nell'adempiere, in conformità dell'articolo 34 del Regolamento (UE) 2016/679, all'obbligo di comunicare senza ingiustificato ritardo la violazione dei dati personali all'interessato, qualora la violazione dei dati personali sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

libertà delle persone fisiche.

9.2 Violazione riguardante dati trattati dal Responsabile del trattamento

In caso di una violazione dei dati personali trattati dal Responsabile del trattamento, quest'ultimo notifica la stessa al Titolare, senza ingiustificato ritardo, dopo esserne venuto a conoscenza.

La notifica deve contenere almeno:

- a) una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
- b) i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
- c) le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contenente le informazioni disponibili al momento, dovrà essere integrata con le ulteriori informazioni non appena disponibili e, in ogni caso, senza ingiustificato ritardo.

Le Parti stabiliscono nell'allegato III tutti gli altri elementi che il Responsabile del trattamento è tenuto a fornire quando assiste il Titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi che incombono al Titolare a norma degli articoli 33 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679.

SEZIONE III **DISPOSIZIONI FINALI**

Clausola 10 **Inosservanza delle clausole e risoluzione**

- a) Fatte salve le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679, qualora il Responsabile del trattamento violi gli obblighi che gli incombono a norma delle presenti clausole, il Titolare può dare istruzioni al Responsabile del trattamento di sospendere il trattamento dei dati personali fino a quando quest'ultimo non rispetti le suddette clausole o non sia risolto il contratto. Il Responsabile del trattamento informa prontamente il Titolare qualora, per qualunque motivo, non sia in grado di rispettare le presenti clausole.
- b) Il Titolare del trattamento ha diritto di risolvere il contratto per quanto riguarda il trattamento dei dati personali conformemente alle presenti clausole qualora:
 1. il trattamento dei dati personali da parte del Responsabile del trattamento sia stato sospeso dal Titolare del trattamento in conformità della lettera precedente lettera a) e il rispetto delle presenti clausole non sia stato ripristinato entro un termine ragionevole e, in ogni caso, entro un mese dalla sospensione;
 2. il Responsabile del trattamento violi in modo sostanziale o persistente le presenti clausole o gli obblighi imposti dal Regolamento (UE) 2016/679;
 3. il Responsabile del trattamento non rispetti una decisione vincolante di un organo giurisdizionale competente ovvero della/delle Autorità di controllo in relazione al rispetto degli obblighi derivanti dalle presenti clausole o del Regolamento (UE) 2016/679.
- c) Il Responsabile del trattamento ha diritto di risolvere il presente contratto, qualora le istruzioni impartite dal Titolare violino i requisiti giuridici applicabili in conformità alla clausola 7.1, lettera b), e lo stesso insista sul rispetto delle istruzioni.

 ASL Bari PugliaSalute	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

- d) Dopo la risoluzione del contratto il Responsabile del trattamento cancella tutti i dati personali trattati per conto del Titolare e certifica a quest'ultimo di aver adempiuto a tale obbligo, alternativamente restituisce al Titolare del trattamento tutti i dati personali e cancella le copie esistenti, a meno che il diritto dell'Unione o dello Stato membro non richieda la conservazione dei dati personali. Finché i dati non sono cancellati o restituiti, il Responsabile del trattamento continua ad assicurare il rispetto delle presenti clausole.

Il Titolare del trattamento dei dati
Il Direttore Generale dell'ASL BA

Il Responsabile del trattamento dei dati
Il legale rappresentante della

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

ALLEGATO I
[compilazione a cura dell'ASL BARI]

Elenco delle Parti

1. Titolare/i del trattamento:

Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI
 Lungomare Starita n. 6 70123 Bari

Legale rappresentante: Antonio Sanguedolce
 email: direzione.generale@asl.bari.it
 PEC: protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it

Dati di contatto del DPO:
 Avv. Elisabetta Fortunato
 email: dpo@asl.bari.it
 PEC: dpo.aslbari@pec.rupar.puglia.it

Firma e data di adesione:

2. Responsabile/i del trattamento

Società
 Sede Legale:
 Legale rappresentante: _____
 P.IVA/C.F.
 PEC: _____

Dati di contatto del DPO: _____
 email: _____

Firma e data di adesione:

 <p>ASL Bari PugliaSalute</p>	<p>MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati</p>	
---	---	--

ALLEGATO II
[compilazione a cura dell'ASL BARI]

Descrizione del trattamento

Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati

Categorie di dati personali trattati

Natura del trattamento

Finalità del trattamento

Durata del trattamento

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	---	--

ALLEGATO III

[compilazione a cura del Fornitore]

Misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati

Descrizione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative messe in atto dal Responsabile del trattamento per garantire un adeguato livello di sicurezza, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e della finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Misura	Stato della misura
<ul style="list-style-type: none"> • Politica per la protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni, conservazione e scarto documentale, modello organizzativo compliant GDPR 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Misure di pseudonimizzazione e cifratura dei dati personali 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Misure per assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità dei dati e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per attribuzioni di compiti e funzioni (autorizzati e responsabili/sub-responsabili del trattamento) 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Misure di protezione dei dati trasmessi e conservati 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Misure per garantire la sicurezza fisica dei luoghi in cui i dati personali sono trattati 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Misure per garantire la tracciabilità degli accessi e delle operazioni effettuate su sistemi informatizzati 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile

	MODULO Designazione del Responsabile del trattamento dei dati	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per la gestione e governance della sicurezza informatica e della Cybersecurity 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Formazione periodica del personale in materia di protezione dei dati personali 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per garantire l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 15-22 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per garantire i principi applicabili al trattamento dei dati di cui all'art. 5 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per la gestione delle violazioni dei dati, ai sensi dell'art. 33 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita di cui all'art. 25 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Politica specifica per la password definita e documentata. La politica deve includere almeno la lunghezza della password, la complessità, il periodo di validità e il numero di tentativi di accesso non riusciti accettabili. 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Adesione a Codici di condotta di cui all'art. 40 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Certificazioni della protezione dei dati di cui all'art. 42 del Reg. UE 2016/679 	<input type="checkbox"/> applicata <input type="checkbox"/> non applicata <input type="checkbox"/> non applicabile
Ulteriori misure specifiche previste dal Fornitore:	



**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E
S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Sommario

1.	OGGETTO DELL’APPALTO	4
2.	DURATA DEL CONTRATTO	6
3.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
3.1.	Servizi operatore “inbound”	7
3.1.1.	Organizzazione di riferimento del Servizio Operatore-Inbound	9
3.1.2.	Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound	9
3.1.1.	Formazione del personale del Servizio Inbound	10
3.1.1.	Servizio Back-Office	12
3.1.2.	Giorni ed orari del Servizio Inbound.....	13
3.1.3.	Gestione della turnazione degli operatori.....	13
3.2.	Servizi a Supporto di Contact Center.....	14
3.2.1.	Sedi operative.....	14
3.2.2.	Infrastruttura di servizio	14
3.2.3.	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti	15
3.2.1.	Widget per Web-chat e co-browsing.....	15
3.2.2.	Funzionalità di accoglienza automatiche	15
3.2.3.	Funzionalità di gestione della chiamata	16
3.2.4.	Sistema di distribuzione delle chiamate (ACD).....	17
3.2.5.	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.....	17
3.2.6.	Sistema di gestione della base dati di conoscenza.....	18
3.2.7.	Postazioni informatiche e allestimenti per il personale.....	19
3.2.8.	Caratteristiche tecniche dell’infrastruttura di servizio.....	19
3.2.9.	Sicurezza e Riservatezza dell’infrastruttura di servizio	20
3.2.10.	Servizio di telefonia - Traffico Inbound	21
3.2.11.	Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete fornitore	21
3.3.	Reportistica.....	22
3.3.1.	Funzionalità di Reportistica	22
3.3.2.	Cruscotto di Reportistica per l’Amministrazione.....	22
3.4.	Certificazioni del Fornitore	23
4.	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI.....	24
5.	MODALITA’ DI REMUNERAZIONE.....	26

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	27
6.1.	Programmazione	27
6.2.	Fase di avvio	27
6.3.	Controllo	27
6.4.	Monitoraggio	29
6.5.	Punto di contatto “Gestione Reclami”	29
6.6.	Ampliamenti di contratto	29
6.7.	Verifica di conformità dei servizi	29
6.8.	Conclusione del contratto	30
6.9.	Servizio di fatturazione e rendicontazione.....	31
6.10.	Dati relativi ai livelli di servizio	31
7.	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	32
8.	INADEMPIMENTI E PENALI	34

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

1. OGGETTO DELL’APPALTO

L’Azienda Sanitaria Locale di Bari (idi seguito anche ASL Bari) indice una procedura ex art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per *l’affidamento di servizi*.

Oggetto della fornitura è un servizio di *Contact Center* che consenta ad ASL Bari la raccolta delle chiamate telefoniche dei cittadini assistibili per il *Centro di Unico di Prenotazione (CUP)* e la prenotazione delle Prestazioni Sanitarie sulla piattaforma informatica utilizzata dalla Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari, la gestione operativa delle prenotazioni delle prestazioni erogate sia in regime SSN, sia in regime intramoenia.

Sarà prevista contestualmente anche l’erogazione di servizi di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie attraverso personale ‘on-site’.

I servizi da erogare tramite servizio telefonico:


- Informazioni sulle prestazioni sanitarie
- Prenotazioni di prestazioni sanitarie:
 - Visite specialistiche
 - Diagnostica ambulatoriale
 - Esami di laboratorio
 - Certificazioni idoneità
- Spostamenti prenotazione di prestazioni sanitarie
- Cancellazioni prenotazione di prestazioni sanitarie

La forma del servizio richiesto è *l’Outsourcing*, prevedendo l’applicazione della *Clausola Sociale* (Art. 50 del D. Lgs 50/2016 – Codice Appalti) relativo all’assorbimento del personale in forza per il medesimo servizio, attualmente contrattualizzato con l’Affidataria della Convenzione Consip “Contact Center in Outsourcing ed. 2”.

Il personale utilizzato per l’esecuzione del servizio di Contact Center telefonico inbound sarà ubicato in sedi messe a disposizione della Ditta Aggiudicataria e sarà alle dipendenze esclusive della medesima, senza alcun vincolo o rapporto giuridico di lavoro con ASL Bari.


Macroscopicamente i servizi descritti nell’ambito del presente Capitolato sono:

- **Servizi Operatore “inbound”**
 - Servizio Telefonico inbound “sincrono”
 - Attività di Back-Office
- **Servizi a Supporto** di Contact Center:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica;
 - sistema di Contact Center (servizio di telefonia, servizio di connettività dati/VoIP, funzionalità automatiche di risponditore e selezione)
 - servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

➤ **Servizi di Rendicontazione e Reportistica**

Il servizio sarà aggiudicato in favore del Soggetto che avrà presentato **l’offerta economicamente più vantaggiosa**, ai sensi dell’art. 95, comma 2 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

2. DURATA DEL CONTRATTO

L’affidamento dei servizi è previsto per un tempo di mesi 36 (trentasei) eventualmente prorogabili per ulteriori mesi 12 (dodici), salvo quanto dettagliatamente specificato all’interno del Disciplinare di gara relativamente alle condizioni di recesso.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto della fornitura.

L’Aggiudicatario dovrà prestare i servizi richiesti garantendo che la loro esecuzione rispetti i requisiti minimi, le modalità operative e le caratteristiche funzionali descritte nel prosieguo.

Alle Ditte partecipanti è richiesto di descrivere, in maniera chiara ed esaustiva, nella propria Offerta Tecnica e secondo le indicazioni presenti nell’Allegato “Offerta Tecnica”, le specificità inerenti i propri processi, le modalità operative e le funzionalità dei propri servizi e della propria infrastruttura proposti, finalizzati alla prestazione dei servizi oggetto di affidamento, che saranno oggetto di valutazione secondo i relativi criteri.

3.1. Servizi operatore “inbound”

Alla ditta concorrente è richiesto di fornire dei servizi operatore che includano la propria struttura logistica, la strumentazione di lavoro, l’organizzazione, i processi e il personale, con le adeguate competenze tecniche e relazionali, per la prestazione dei seguenti servizi di Contact Center.

Per il **servizio operatori** è richiesto che il fornitore metta a disposizione della Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari:

- gli **operatori** in logica FTE afferenti al Contact Center, fatta salva l’applicazione della Clausola Sociale - così come previsto nel Disciplinare di Gara – secondo il D. Lgs. 18 aprile 2016, Art. 50;
- il **personale di supervisione** degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor);
- la **sede**, le **postazioni** di lavoro, inclusi gli **strumenti** informatici relativi (personal computer, cuffie, etc.), necessari alla corretta erogazione del servizio.

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall’utenza (cittadino) che contatta il Contact Center per mezzo di un Numero Non Geografico (Numero Verde) di ASL Bari per la raccolta della richiesta e la **prenotazione della prestazione sanitaria** relativa (**Call Center Prenotativo**).

Le attività che gli operatori devono essere in grado di erogare devono essere:

- **ricezione** del contatto ed **accoglienza** dell’utente tramite chiamata telefonica al Numero Verde ASL Bari;
- **classificazione** ed inserimento della Service Request (nel prosieguo SR) nei sistemi preposti alla gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- **presa in carico** della SR attraverso l’apertura di un Ticket per la sua tracciatura;
- **risoluzione** di operazioni quali:
 - Informazioni eventualmente richieste sulle prestazioni sanitarie
 - Prenotazioni di prestazioni sanitarie
 - Spostamenti prenotazione di prestazioni sanitarie
 - Cancellazioni prenotazione di prestazioni sanitarie

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

o proposte di soluzioni attraverso la consultazione di sistemi di gestione delle basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche, che possono anche essere messe a disposizione dall’Amministrazione (piattaforma CUP);

- **l’invio** della impegnativa di prenotazione;
- analisi e riesame periodico delle SR al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

Ogni interazione effettuata deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi preposti, mediante apertura apposita dei Ticket od aggiornamento degli stessi. Si precisa che la gestione di una richiesta include anche gli eventuali tempi di “after call work”.

Al fornitore è richiesto anche di prevedere degli specifici processi operativi per:

- la gestione di **picchi di carico**, sia **imprevisti** sia **prevedibili**, che dovessero presentarsi nel corso dell’erogazione del servizio;
- la raccolta e la gestione dei **reclami** strettamente inerenti la qualità del servizio di CC.

Il Servizio operatori Inbound deve essere erogato tramite operatori esclusivi. Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l’orario specificato per l’erogazione dei servizi richiesti dall’ASL Bari, eroga esclusivamente i servizi richiesti dall’Amministrazione attraverso l’utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall’ASL Bari. In tale caso è consentito che l’Aggiudicatario utilizzi, nella gestione di picchi di traffico imprevisti, operatori condivisi per la gestione del traffico in eccesso.

Per il servizio “Operatori inbound” al personale qualificato e già formato attualmente in servizio sarà applicata la **Clausola di Salvaguardia (o Sociale)**, così come definito nel Disciplinare di Gara, in continuità con l’esercizio attuale.

Sarà considerata favorevolmente la presentazione all’interno del Progetto Tecnico la proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico prevedibili.

È richiesto anche il servizio di elaborazione “**Back-office**” legato ad attività di supporto in primis sulla Gestione delle Agende di Prenotazione e Gestione Liste di Attesa, secondo esigenze che potranno individuarsi nel corso dell’esecuzione del contratto.

Per il servizio “Back-Office” al personale qualificato e già formato attualmente in servizio sarà applicata la **Clausola di Salvaguardia**, così come definito nel Disciplinare di Gara, in continuità con l’esercizio attuale.

Per ciascun operatore, tutti i dettagli relativi a:

- azienda cedente
- anagrafica degli operatori
- matricola aziendale e codice fiscale
- dati relativi al contratto (CCNL di riferimento, mansione, % part-time, scatti di anzianità)
- livello retributivo
- agevolazioni L.81/1991 e 68/1999

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

sono contenuti nell'allegato, relativo al personale impiegato, al disciplinare di gara.

3.1.1. Organizzazione di riferimento del Servizio Operatore-Inbound

Il Fornitore deve garantire che l'organizzazione del proprio servizio Inbound deve presentare una strutturazione a tre livelli determinata dai seguenti ruoli:

1. Operatore: ha il compito di *gestire le SR in ingresso interagendo direttamente*, tramite telefono, con l'utenza del servizio. L'operatore ha la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva delle richieste di servizio per la prenotazione della prestazione.
2. Team Leader: svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di *supervisione e supporto* ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni ed i servizi da erogare. Il Team Leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore.
3. Supervisore: non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al *corretto funzionamento* del servizio durante il turno di competenza assicurandosi che sia il/i Team Leader sia gli Operatori seguano le procedure operative in essere con un livello di qualità adeguato. Ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto dei SLA.

Il costo relativo all'organizzazione deve essere a carico della Ditta aggiudicataria, incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

3.1.2. Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound

Fatto salvo l'utilizzo del personale già in esercizio come da Clausola Sociale - così come previsto nel Disciplinare di Gara – secondo il D. Lgs. 18 aprile 2016, Art. 50 - per l'eventuale personale aggiuntivo previsto o sostitutivo, il fornitore deve garantire che per i ruoli identificati vengano impiegate risorse che presentino i requisiti minimi di seguito riportati.

Operatore

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Team Leader

- Diploma di scuola media superiore
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).
- Esperienza di almeno 2 anni come operatore di Call Center
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

Supervisore

- Laurea triennale
- Piena padronanza della lingua italiana
- Conoscenza della lingua inglese di livello scolastico
- Capacità comunicative
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Esperienza lavorativa di 5 anni con almeno 2 anni in ruolo analogo
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza dell'infrastruttura e dei processi di Call Center
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal CC

ASL Bari avrà la facoltà di richiedere che la Ditta Aggiudicataria presenti i Curricula Vitae in formato europeo degli operatori, o un campione degli stessi, impegnati nel servizio contrattualizzato che dimostrino la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti.

3.1.1. Formazione del personale del Servizio Inbound

Nel presente paragrafo sono riportate le attività relative alla formazione necessaria al personale (Operatori e Team Leader) previsti in aggiunta al personale attualmente in esercizio (Clausola Sociale) per l'erogazione dei servizi richiesti. Tale formazione può essere suddivisa in:

- *formazione base*, ossia la formazione su competenze basilari proprie della figura di operatore/Team leader di un servizio di Contact Center;
- *formazione specifica*, ossia la formazione necessaria per poter erogare lo specifico servizio richiesto da ASL Bari a seguito dell'affidamento della procedura di gara.

Le attività di formazione riguardano sia il personale aggiuntivo, rispetto a quello attualmente impiegato, utilizzato dalla fase iniziale del servizio, sia il personale che nel corso dell'erogazione del contratto dovesse essere inserito *ex-novo*.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Formazione base

Fatto salvo l’utilizzo del personale già in esercizio come da Clausola Sociale - così come previsto nel Disciplinare di Gara, D. Lgs. 18 aprile 2016, Art. 50 - la ditta fornitrice deve garantire che l’eventuale personale aggiuntivo impiegato nell’erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi base che consenta agli stessi di acquisire le conoscenze necessarie all’erogazione dei servizi richiesti:

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center (gestione ed assistenza utenti), le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere le caratteristiche del servizio erogato
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività (sistema di accoglienza automatico, sistema di gestione delle SR, sistema per la gestione dell’utenza ...)
- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione, saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso, sapere identificare l’interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti ed essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Conoscere limiti e responsabilità nell’erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere consapevoli dell’importanza del registrare i problemi incontrati e le eccezioni riscontrate
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra “soggetto dell’informazione”, “proprietà dell’informazione” ed “essere autorizzato al trattamento delle informazioni”
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell’importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull’ambiente di lavoro relative all’attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all’uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Formazione specifica

Fatto salvo l’utilizzo del personale già in esercizio come da Clausola Sociale - così come previsto nel Disciplinare di Gara, D. Lgs. 18 aprile 2016, Art. 50 - in fase di avvio del servizio il personale dell’Amministrazione svolge il ruolo di Formatore del personale aggiuntivo impiegato nella prestazione del servizio di Contact Center richiesto dall’Amministrazione, con l’obiettivo di istruire tale personale nelle tematiche specifiche del servizio – Sistema di Prenotazione CUP e Gestione Agende - richiesto. Il Fornitore deve, come requisito minimo, rendere disponibile alla formazione effettuata dal personale dell’Amministrazione tutti gli eventuali operatori aggiuntivi;

Tali attività di formazione possono essere effettuate:

- a) in una sede messa a disposizione dal Fornitore, che dovrà essere indicata nel Progetto tecnico esecutivo. La sede dovrà essere dimensionata ed attrezzata per consentire la corretta esecuzione delle attività di formazione; ogni onere relativo alla predisposizione della sede e allo spostamento del proprio personale presso detta sede dovrà essere a carico del Fornitore.
- b) in una sede messa a disposizione da ASL Bari; ogni onere relativo allo spostamento del personale della Ditta aggiudicataria presso la sede dovrà essere a carico dell’Aggiudicatario.

La durata della formazione iniziale, cioè antecedente all’attivazione del servizio di Contact Center, dovrà essere concordata con ASL Bari. L’Aggiudicatario dovrà in ogni caso garantire che tutto il personale di servizio risulti adeguatamente formato sulle specifiche tematiche del servizio richiesto dall’Amministrazione Contraente prima dell’attivazione del servizio, esponendo in sede di Offerta tecnica il numero di ore di formazione specifica previste e messe a disposizione per l’avvio del servizio e/o eventuali successivi inserimenti.

È necessario che la Ditta aggiudicatrice rendi dichiarazione di disponibilità del personale a sessioni formative straordinarie laddove sia necessario formare il personale in merito a nuove tematiche in seguito ad eventi che rendano necessaria l’erogazione di nuovi servizi da parte del Contact Center dell’Amministrazione (ad esempio migrazione della piattaforma del Software relativo alle Prenotazioni Sanitarie, modifiche normative, manutenzioni evolutive del software e delle interfacce utenti). Per tali sessioni straordinarie le tempistiche saranno concordate con ASL Bari in modo da minimizzare gli impatti sul servizio erogato.

Saranno oggetto di valutazione tutti gli aspetti legati alla formazione del personale.

3.1.1.Servizio Back-Office

È richiesto il servizio di elaborazione “**Back-office**” legato ad attività di supporto in primis sulla Gestione delle Agende di Prenotazione, secondo esigenze che potranno individuarsi nel corso dell’esecuzione del contratto. Per le attività di “back-office” devono essere previsti il numero di FTE previsti nel paragrafo “Dimensionamento dei servizi” presso una sede ASL Bari, che sarà definita dall’Azienda Sanitaria, a seguito di aggiudicazione, in funzione delle esigenze dell’Amministrazione.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Per tale servizio il personale qualificato e già formato e presente presso ASL Bari (nr. 2 FTE) dovrà essere in continuità con l’esercizio attuale, con l’applicazione della Clausola di Salvaguardia, così come descritto all’interno del Disciplinare di Gara.

3.1.2. Giorni ed orari del Servizio Inbound

L’Aggiudicatario dovrà assicurare l’erogazione del Servizio Inbound all’interno del seguente arco temporale.

Il Contact Center deve rispondere al cittadino secondo i seguenti orari:

Giorni Lavorativi	Orario di Lavoro
Lunedì-Venerdì	08:00 – 18:30
Sabato	08:00 – 13:00

Per le attività di back-office:

Giorni Lavorativi	Orario di Lavoro
Lunedì-Venerdì	09:00 – 17:00

L’offerta presentata si intende comprensiva dell’erogazione del servizio nel summenzionato arco temporale, includendo giorni di festività (nazionali o locali). In base alle proprie esigenze la ASL Bari potrà richiedere la riduzione di tale orario in funzione delle proprie esigenze.

3.1.3. Gestione della turnazione degli operatori

Il servizio deve prevedere una corretta gestione del personale impiegato per il servizio di accoglienza delle chiamate (Contact Center Prenotativo). È pertanto richiesto al fornitore di esplicitare le procedure proposte per massimizzare l’efficienza della risposta del servizio da parte del personale impiegato in funzione della distribuzione del traffico nella fascia di servizio e le azioni per garantire un livello di qualità di risposta in funzione della variabilità del carico nell’arco delle fasce orarie coperte dal servizio.

Indipendentemente dal consumo di risorse (minuti di comunicazione degli Operatori e ore di servizio per il Back-office), che potrà risultare variabile nel corso del tempo, in funzione di campagne di comunicazione sanitarie o di naturali eventi, il fornitore si impegna a dimensionare il proprio team con risorse non dedicate per rispondere efficacemente alla variazione di volumi di traffico registrati, secondo le condizioni di servizio definite all’interno del Capitolo “Service Level Agreement” per il rispetto delle medesime condizioni di qualità richieste.

Il fornitore deve pertanto esplicitare la propria proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico (prevedibili o non prevedibili).

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

3.2. Servizi a Supporto di Contact Center

3.2.1. Sedi operative

Il fornitore deve garantire la presenza di almeno una sede operativa all’interno della Provincia di Bari ove far lavorare gli operatori che erogano i servizi richiesti, anche in considerazione:

- 1) della Clausola Sociale così come previsto nel Disciplinare di Gara (D. Lgs. 18 aprile 2016, Art. 50);
- 2) delle attività di verifica che possono essere svolte dalla ASL Bari presso l’Aggiudicatario, quali per esempio attività di verifica tramite sopralluoghi nel luogo di erogazione servizio, monitoraggio delle prestazioni contrattuali, garanzia del rispetto della protezione dei dati personali, verifiche di conformità;
- 3) di quanto stabilito all’art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 134, che disciplina le «*Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell’occupazione nelle attività svolte da call center*» e in particolare al comma 4 prevede che «*Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l’operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato del territorio nazionale.*»

Il fornitore deve inoltre prevedere almeno una sede (anche temporanea) all’interno della Provincia di Bari per l’eventuale esecuzione delle attività formative in sala, così come descritto nel paragrafo precedente. Tale sede può o meno coincidere con la summenzionata sede operativa in cui sono ubicati gli operatori che erogano i servizi.

Il costo relativo alle sedi operative necessarie all’espletamento dei servizi deve essere incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

3.2.2. Infrastruttura di servizio

Il fornitore aggiudicatario avrà la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti per l’espletamento dei servizi. ASL Bari metterà a disposizione un’infrastruttura propria che sia in grado di svolgere tutte le principali funzionalità necessarie per l’erogazione dei servizi di Contact Center. La proposta del Fornitore dovrà essere in modalità **“full outsourcing”**, prevedendo, oltre al personale di servizio e relativa logistica, anche i sistemi necessari all’erogazione dei servizi di Contact Center, le cui caratteristiche minime sono descritte nel seguito.

Il progetto deve tecnicamente prevedere che l’Amministrazione possa, in funzione di specifiche esigenze e nel corso della durata del contratto, richiedere – opzionalmente - che le funzionalità messe a disposizione dalla ditta aggiudicataria ai propri operatori possano essere anche utilizzate dal personale dell’Amministrazione, operante presso le proprie sedi, attraverso l’utilizzo di postazioni remote messe a disposizione da ASL Bari (*modalità ASP*), con eventuale integrazione contrattuale.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

3.2.3. Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti

Il fornitore deve garantire che l’utente possa accedere al Contact Center attraverso telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile (canale sincrono). Dovrà essere incluso nel costo del servizio il costo relativo ai canoni delle linee attestata sui sistemi tecnico-applicativi del fornitore, necessarie all’erogazione sia dei servizi richiesti.

Il numero di contemporaneità dei canali dovrà essere gestito in autonomia dalla ASL di Bari attraverso il dimensionamento del Servizio di Numerazione Non Geografica (Numero Verde). Il costo del traffico telefonico e l’eventuale servizio di Numero Non Geografico (Numero Verde) sarà a carico dell’Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

ASL Bari è consapevole che le contemporaneità dei canali incidono sulla capacità di risposta del Contact Center, ragione per la quale, all’interno del Capitolo “Dimensionamento dei Servizi” si espongono i criteri che portano alle richieste di risorse a base d’asta.

Gli SLA esposti nel capitolo relativo, pertanto, sono riferiti alle condizioni di lavoro esposte nell’ambito del dimensionamento effettuato, che prevedono una osservazione di traffico su 45 contemporaneità di accesso da parte del Servizio Numero Verde, rispetto al quale deve essere prevista una flessibilità di ulteriori 5 canali in crescita (Max 50 canali contemporanei).

Il Fornitore dovrà pertanto dichiarare all’interno della propria Offerta Tecnica la capacità di garantire gli SLA di servizio all’interno dei parametri di dimensionamento.

Saranno oggetto di valutazione tutti gli aspetti legati alla infrastruttura ed eventuali proposte di ottimizzazione dei dimensionamenti infrastrutturali.

3.2.1. Widget per Web-chat e co-browsing

Su richiesta *evolutiva* dell’Amministrazione, deve essere tecnicamente possibile per gli operatori del CC fornire eventuali risposte differite su un canale diverso rispetto a quello utilizzato per l’apertura della SR (canale fonico). Pertanto, opzionalmente i Fornitori potranno proporre un proprio *widget*, ossia un componente software facilmente integrabile in una pagina web (ad esempio nel portale della ASL di Bari), che fornisca la possibilità all’utente che richiede il contatto di utilizzare quale ulteriore strumento di accesso la “**web-chat**” e il “**co-browsing**”.

Tale strumento è compreso tra gli elementi da dichiarare all’interno dell’Offerta Tecnica e contribuisce al punteggio definito dalle valutazioni tabellari.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell’offerta tecnica.

3.2.2. Funzionalità di accoglienza automatiche

L’infrastruttura proposta deve essere in grado di erogare funzionalità di accoglienza automatiche (IVR), attive sia nelle ore di apertura del servizio Prenotazione sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all’utente almeno:

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

- un *messaggio di benvenuto* che identifichi sia l'Amministrazione sia il servizio chiamato. Deve essere possibile differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del Contact Center telefonico;
- un messaggio che informi l'utente della registrazione della chiamata e del *trattamento dei dati* personali;
- un eventuale messaggio che *identifichi l'operatore* che gestirà la chiamata;
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica (riconoscimento dei toni DTMF);
- l'indicazione periodica del *tempo medio di attesa*;
- musica di attesa;
- la possibilità di trasferire all'operatore tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata (gestione dei dati di coda);
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato.

I messaggi saranno elaborati in lingua italiana. Deve essere possibile utilizzare sia una voce sintetizzata, sia dei file audio pre-registrati forniti dall'Amministrazione o registrati dal fornitore sui testi autorizzati dalla ASL Bari.

Deve essere inoltre possibile misurare tutti i parametri che concorrono al monitoraggio delle prestazioni di qualità del Sistema Contact Center, quali ad esempio, il tempo di risposta dell'operatore, la percentuale di abbandono, la percentuale di reclami, tempo medio di gestione contatto, così come descritto nel Capitolo "Service Level Agreement".

Sarà considerata miglioria la presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo la cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi o dei livelli dell'albero.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell'offerta tecnica.

3.2.3. Funzionalità di gestione della chiamata

L'infrastruttura proposta deve essere in grado di erogare le funzionalità necessarie a garantire una gestione del contesto della richiesta semplificata ed efficace.

Tali funzionalità devono consentire agli operatori del servizio:

- ✓ il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. visualizzazione coda, presa in carico, inoltro, etc...)
- ✓ la notifica di arrivo di una nuova richiesta attraverso appositi *pop-up* che consentano all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (tempo di attesa trascorso, eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa, eventuali informazioni specifiche raccolte su selezione IVR)

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

- ✓ la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
 - numero ed identificativo della coda di gestione
 - numero e nome di ciascun operatore della coda
 - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore)
 - numero delle richieste in coda
 - tempo di attesa della prima richiesta in coda
 - stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
 - un indicatore di raggiungimento dell’obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato)

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell’offerta tecnica.

3.2.4. Sistema di distribuzione delle chiamate (ACD)

Deve essere previsto, nel sistema, la funzionalità di distribuzione delle chiamate (Automatic Call Distribution). Tale sistema deve permettere di distribuire gli eventi in ingresso in base a regole definite da parte del fornitore per l’ottimizzazione del servizio o esplicitamente espresse da ASL Bari, se indicato dalla stessa.

Tale sistema deve fornire la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l’ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all’operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill base routing);
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti;
- verso numeri od operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. operatori di II° Livello o postazioni ASP, se attive);
- garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell’offerta tecnica.

3.2.5. Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

L’utenza del Servizio di Prenotazione è costituita dai cittadini assistibili che chiamano il Numero Verde per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie. L’anagrafica dell’assistito è all’interno del sistema informatico di prenotazione di ASL Bari (CUP), e non dovrà essere duplicata in Base dati locali e/o esterni al sistema stesso CUP.

Il fornitore deve prevedere altresì un sistema di gestione delle utenze del sistema, dei servizi e delle richieste di servizio in grado di erogare funzionalità che devono prevedere almeno:

ALLEGATO - CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO	Pag. 17 di 35
--	---------------

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

- ✓ la creazione e gestione delle anagrafiche degli utenti di sistema, operatori e altre entità coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- ✓ la creazione e gestione di gruppi relativi alle entità coinvolte;
- ✓ la possibilità di inserire campi personalizzati per la gestione di informazioni specifiche relative al servizio di prenotazione;
- ✓ la creazione e gestione delle richieste di servizio (SR), con informazioni che includano:
 - identificativo della richiesta;
 - stato della richiesta (aperta, assegnata, in lavorazione,...);
 - descrizione della richiesta;
 - operatore assegnato
 - possibilità di identificare eventuali caratteristiche che corrispondano a differenti opzioni;
 - storico delle modifiche e delle assegnazioni, con associazione dei *timestamp* relativi ad ogni evento e passaggio di stato.
 - note aggiuntive di ausilio alla gestione della SR;
- ✓ modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- ✓ la possibilità di memorizzare, tramite la gestione di un'agenda elettronica, appuntamenti per l'erogazione di servizi erogati;
- ✓ la possibilità di organizzare le informazioni attraverso diversi criteri di ordinamento e filtro;
- ✓ la possibilità di visualizzazione selettiva delle SR da parte di specifici operatori o gruppi di operatori.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell'offerta tecnica.

3.2.6. Sistema di gestione della base dati di conoscenza

L'infrastruttura deve essere in grado di erogare funzionalità per l'immagazzinamento e la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di Contact Center Prenotativo.

Tali funzionalità possono prevedere:

- ✓ la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
 - immissione diretta del testo;
 - importazione di contenuti da documenti (almeno in formato word)
 - archiviazione di documenti (non contenenti dati sensibili)
- ✓ la possibilità di classificare le informazioni memorizzate;
- ✓ modalità di ricerca attraverso parole chiave;
- ✓ funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- ✓ la gestione dell'accesso concorrentiale in fase di modifica delle informazioni;
- ✓ differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- ✓ profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- ✓ la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- ✓ la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo;

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

- ✓ la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli/informazioni attraverso l’utilizzo di date e orari programmati;
- ✓ la tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- ✓ delle statistiche sull’utilizzo del sistema.

ASL Bari, in fase esecutiva, potrà specificare eventuali informazioni (ad esempio FAQ a supporto degli operatori) da rendere disponibili per il popolamento del sistema preposto della base dati di conoscenza, il relativo formato dati e le procedure operative per il loro aggiornamento.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell’offerta tecnica.

3.2.7. Postazioni informatiche e allestimenti per il personale

Il fornitore deve mettere a disposizione delle postazioni di lavoro il cui numero deve essere commisurato alle evidenze emerse nelle fasi di disegno in funzione delle dimensioni dei servizi richiesti. Le postazioni di lavoro devono essere ad uso esclusivo degli Operatori di ASL Bari, essendo il servizio sia erogato con *Operatori Esclusivi*.

Gli operatori devono avere a disposizione una *cuffia telefonica con microfono* che consenta loro di svolgere in maniera ottimale le operazioni di immissione dati, consultazione e gestione degli strumenti informativi a supporto.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di *sicurezza ed ambiente di lavoro* (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l’obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante.

Il costo relativo alle postazioni informatiche e allestimenti per il personale dovrà essere a carico del Fornitore ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi operatore richiesti.

3.2.8. Caratteristiche tecniche dell’infrastruttura di servizio

Il Fornitore deve garantire che la propria infrastruttura tecnica di servizio preveda almeno:

- spazi ed armadi per l’alloggiamento delle infrastrutture;
- apparati per il condizionamento;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell’alimentazione elettrica;
- patch panel e cablaggi;
- apparati e linee di comunicazione per garantire l’accesso per mezzo dei canali richiesti;
- apparati di interconnessione e supporto alle funzionalità di rete e sicurezza;
- apparati server per gli applicativi e l’archiviazione dei dati;
- apparati client per il personale del servizio.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Il Fornitore può inoltre prevedere l’utilizzo di sistemi in modalità *cloud* che presentino in ogni caso le caratteristiche minime o migliorative eventualmente offerte. È responsabilità del Fornitore garantire che i sistemi utilizzati, in qualsiasi modalità, siano correttamente dimensionati e presentino caratteristiche tali da garantire la corretta erogazione dei servizi richiesti secondo gli SLA definiti, garantendo l’effettuazione di attività di backup dei dati in modo che le informazioni raccolte durante l’erogazione dei servizi richiesti dall’Amministrazione siano adeguatamente protetti.

Il fornitore deve inoltre garantire che le infrastrutture informatiche siano monitorate ed aggiornate attraverso l’esecuzione di attività di manutenzioni preventive, evolutive e correttive.

Saranno oggetto di valutazione i meccanismi che consentano di garantire l’affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l’architettura e le contromisure proposte per minimizzare l’impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti.

3.2.9.Sicurezza e Riservatezza dell’infrastruttura di servizio

L’Aggiudicatario deve garantire che l’infrastruttura utilizzata per l’erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti **minimi** di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni ed agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l’utilizzo di apparati firewall;
- utilizzo di apparati di tipo IDS/IPS per il rilevamento e la prevenzione di attacchi informatici (ad es. DOS/DDOS);
- protezione delle postazioni di lavoro per mezzo di software antivirus ed antispyware;
- utilizzo di un proxy centralizzato in caso di necessita da parte degli operatori di accesso alla rete Internet.

Dovranno essere previsti meccanismi che consentano di garantire l’affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l’architettura e le contromisure proposte per minimizzare l’impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti.

In caso del verificarsi di eventi di natura eccezionale (ad es. alluvioni, terremoti, ecc...) dovranno prevedersi meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell’architettura del Contact Center atti a minimizzare l’impatto sulla qualità dei servizi erogati.

Dovranno essere previste procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati. Si richiede all’offerente di descriverne le procedure operative, gli strumenti adottati, la frequenza dei backup.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

In linea con le normative in vigore dovranno essere previste procedure per garantire *l'integrità e la riservatezza* delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi e le contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.

3.2.10. Servizio di telefonia - Traffico Inbound

ASL Bari si farà carico del traffico telefonico in ingresso al Contact Center (Addebito al Chiamato – AC), tramite la messa a disposizione di un **Numero Non Geografico NNG (Numero Verde)** da attestare su numerazione geografica (Numero Nero) su linee del Fornitore.

Dovrà essere incluso nel costo del servizio di infrastruttura il costo relativo ai canoni delle linee attestate sui sistemi tecnico-applicativi del fornitore, necessarie all'erogazione sia dei servizi richiesti.

Il costo del traffico telefonico e l'eventuale servizio di Numero Non Geografico (Numero Verde) sarà a carico dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

Il numero di contemporaneità dei canali dovrà essere gestito in autonomia dalla ASL di Bari attraverso il dimensionamento del Servizio di Numerazione Non Geografica (Numero Verde).

Gli SLA esposti nel capitolo relativo, pertanto, sono riferiti alle condizioni di lavoro esposte nell'ambito del dimensionamento effettuato, che prevedono una osservazione di traffico effettuata sull'ultimo anno di erogazione, su 45 contemporaneità di accesso da parte del Servizio Numero Verde, rispetto al quale deve essere prevista una flessibilità di ulteriori 5 canali in crescita (Max 50 canali contemporanei).

Il Fornitore dovrà dichiarare di poter garantire l'incremento dei nr. 50 canali di accesso da parte del Numero Verde di raccolta, su richiesta dell'Amministrazione e rinuncia agli SLA di servizio, fino ad un massimo di 100 canali.

3.2.11. Interconnessione telefonica rete Amministrazione - rete fornitore

Non sarà prevista inizialmente una interconnessione tra rete telefonico e dati del Fornitore con la rete telefonica/dati di ASL Bari. I servizi saranno erogati in modalità *full outsourcing*. Eventuali accessi ad applicativi del Fornitore (es. per monitoraggio SLA, Report, estrazione dati) dovranno essere di tipo "full web".

Nel corso della durata contrattuale – qualora esigenze specifiche – dovessero far sorgere l'esigenza di una interconnessione, tale soluzione architettonica sarà soggetta a fattibilità tecnico-economica.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

3.3. Reportistica

3.3.1. Funzionalità di Reportistica

La piattaforma del fornitore dovrà rendere disponibili:

- funzionalità deputate *alla raccolta, analisi e presentazione dei parametri di performance* peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- funzionalità specifiche dedicate alla verifica dei *SLA* di servizio (SLA Management).

Tali funzionalità devono consentire almeno:

- la raccolta dei dati grezzi (“raw”) provenienti dai sistemi deputati all’erogazione dei servizi. A titolo di esempio saranno raccolte informazioni sulla numerosità di chiamate inbound, la permanenza in coda, il tempo di risposta, etc.
- la possibilità di aggregare tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli;
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l’ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand.

Ulteriori funzionalità concorreranno alle valutazioni discrezionali dell’offerta tecnica.

3.3.2. Cruscotto di Reportistica per l’Amministrazione

Il fornitore potrà offrire un cruscotto che consenta al personale dell’Amministrazione di avere un *quadro sinottico accessibile da remoto via web in modalità sicura* con l’indicazione dell’andamento del servizio attraverso il monitoraggio di parametri fondamentali che comprenderanno almeno:

- numero totale di linee telefoniche in accesso al servizio con indicazione percentuale di quelle occupate;
- distribuzione
- tempo medio di attesa di una richiesta;
- percentuale di abbandono;
- numero di operatori ed indicazione del loro stato (loggati, ready, in conversazione, etc.);
- distribuzione del personale sulla fascia oraria di servizio;
- percentuale di efficacia della turnazione del personale in funzione delle evasioni e degli abbandoni;
- numero di richieste nelle code di attesa;
- tempi medi di risposta;
- disponibilità mensile del sistema CC e dell’infrastruttura;
- tempi di risoluzione guasti;
- *tutti i parametri che concorrono al monitoraggio degli SLA di servizio.*

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Tale strumento è compreso tra gli elementi da dichiarare all'interno dell'Offerta Tecnica e contribuisce al punteggio definito dalle valutazioni tabellari.

Il costo relativo alle funzionalità di reportistica sarà a carico dell'Aggiudicatario ed è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi infrastrutturali richiesti.

3.4. Certificazioni del Fornitore

Saranno considerati favorevolmente la presentazione di titoli di Certificazioni relative ai servizi erogati, in allegato alla Offerta Tecnica.

I seguenti elementi:

1. Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma UNI EN ISO 27001 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di Contact Center;
2. Possesso di una certificazione ISO 18295 relativa a Centri di Contatto Clienti in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi da erogare nel presente bando;
3. Possesso di una certificazione ISO 45001 (Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori) in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di Contact Center

Sono inseriti all'interno dell'Offerta Tecnica quale elementi Tabellari di valutazione.

Eventuali altre certificazioni possono essere allegate alla medesima Offerta Tecnica e potranno concorrere, se ritenute coerenti all'erogazione dei servizi, alle valutazioni discrezionali dell'offerta tecnica.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

4. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

Sulla base delle rendicontazioni, i volumi di traffico sviluppati nel corso dell’anno 2022 sono stati:

- **1.901.429 minuti annui di traffico operatore inbound** (chiamate telefoniche su Numero Verde Servizio CUP oltre al servizio “informativo”, temporaneamente attivato) risposte ed elaborate;
- **4.032 minuti annui di di back-office** su un utilizzo attuale contrattuale di nr. 2 FTE (Full Time Equivalent)

Le chiamate totali registrate in ingresso (**incoming**) risposte dal Sistema di Contact Center sono state **458.018**, con un numero di canali medio nell’anno gestiti da servizio Numero Verde di **45 contemporaneità**.

Sottraendo le chiamate del “servizio informativo”, non più attivo, le chiamate risposte dal Sistema di Contact Center per il servizio di Prenotazione sono state **450.917**.

Ad oggi il servizio è stato erogato attraverso la convenzione “Contact Center in outsourcing 2” con personale equivalente a:

- nr. 22,5 FTE per gli operatori inbound
- nr. 2 FTE per l’attività di back-office

Per la valutazione di un **target reale** di risposta è stata effettuata una valutazione statistica delle chiamate abbandonate in coda, degli “overflow” registrati e sottratti di una percentuale prevedibile di “multiple callers”.

Il valore ottenuto presuppone che il target “chiamate” per il servizio di Prenotazioni delle Prestazioni sanitarie per ASL Bari sia c.a. **475.000 chiamate annue**.

Applicando il valore tempo medio di chiamata di *4,15 minuti (4min, 9sec)*, estratto dai sistemi, ed aggiungendo cautelativamente un eventuale extra traffico di crescita fisiologica per c.a. un 10%, si stima pertanto che il **target di minuti annui di risposta CUP per ASL Bari** sia c.a. **2.200.000 minuti annui di traffico inbound sincrono**, corrispondente in media ad un valore pari a 183.333 minuti mese (con un incremento di c.a. il 16% rispetto all’attuale traffico servito).

Si valuta che il fabbisogno di personale necessario per soddisfare tale richiesta di servizio con la qualità richiesta sia pari a 28 FTE.

Analogamente per le operazioni di Back-office, il volume di minuti da stimare per un potenziamento strategico dei servizi sottesi (Gestione Agende, Liste di attesa, Ottimizzazione procedure CUP, ...) è pari a **7.680 ore annue, corrispondenti a nr. 4 FTE.**

Il presente dimensionamento non dovrà essere limitativo del servizio erogato.

Indipendentemente dal consumo di risorse (minuti di comunicazione degli Operatori e ore di servizio per il Back-office) e che potrà risultare variabile nel corso del tempo, in funzione di campagne di comunicazione sanitarie o di naturali eventi, il fornitore si impegna a dimensionare il proprio team con risorse non dedicate per rispondere efficacemente alla variazione di volumi di traffico registrati, secondo le condizioni di servizio definite all’interno del Capitolo “Service Level Agreement”.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Qualora le condizioni comportino picchi di servizio evidenti che possano deteriorare i livelli di servizio, il Fornitore si impegna a segnalare *repentinamente* all’Amministrazione l’evidenza di quanto registrato per permettere le azioni di controllo.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

5. MODALITA' DI REMUNERAZIONE

L’Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari, dietro opportune analisi di servizio valutate sull’attuale servizio erogato attraverso contratto Consip “Contact Center in outsourcing ed. 2” e secondo il dimensionamento effettuato, a partire dai dati registrati, all’interno del paragrafo precedente, al fine di mantenere costante la previsione di budget, ha definito le seguenti modalità di remunerazione:

- Remunerazione Servizio **“Operatori inbound”**: **canone** relativo all’effettivo numero di operatori (**nr. 28 FTE**) richiesti per l’erogazione del servizio.
- Remunerazione Servizio **“Back-Office”**: **canone** relativo all’effettivo numero di operatori (**nr. 4 FTE**) richiesti per l’erogazione del servizio.
- Remunerazione Servizio **“Supporto ed Infrastruttura”**: **canone** relativo ai servizi erogati.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

6.1. Programmazione

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato “Piano delle attività”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio previsti e del piano temporale di tutte le attività necessarie all’avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l’erogazione dei servizi.

Il “Piano delle attività” dovrà anche riportare il dettaglio dell’organigramma e funzionigramma del servizio.

6.2. Fase di avvio

La fase di avvio deve consentire l’eventuale passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente e la nuova e comunque la realizzazione di tutte le attività propedeutiche all’avvio del servizio di Contact Center.

Tale fase deve avere una durata **massima** pari a **45 giorni solari**, e deve formalmente concludersi con la sottoscrizione del **Collaudo** da parte del Direttore di Esecuzione del Servizio per conto dell’Amministrazione, che sancirà anche il nulla osta all’avvio della fatturazione.

Entro tali limiti temporali, il Fornitore aggiudicatario dovrà eseguire le seguenti attività:

- la predisposizione della logistica e la realizzazione delle attività tecniche necessarie all’avvio dei servizi;
- le attività formative necessarie agli operatori, a cui potrà partecipare personale dell’Amministrazione;
- la realizzazione delle attività richieste relativamente ai servizi di supporto (integrazioni richieste con i sistemi dell’Amministrazione, predisposizione delle infrastrutture di comunicazione telefoniche/dati, ...);
- la realizzazione di attività di migrazione o adeguamento delle basi dati relative ai servizi richiesti;
- l’eventuale affiancamento con i gestori del precedente contratto di servizio (Strutture organizzative dell’Amministrazione e/o ai fornitori in scadenza di contratto).

6.3. Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento “Piano delle attività”:

- ✓ il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell’Amministrazione.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- formazione del personale;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall’Amministrazione;
- verbali e processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall’Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell’Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

- ✓ il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell’Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l’adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento
- valutazione dell’operato del personale coinvolto nell’erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor)
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati

La figura del Quality Manager può coincidere Responsabile del Servizio. Il fornitore dovrà precisare all’interno dell’offerta tecnica tale eventualità.

Al fini dell’esecuzione del contratto, sarà prevista dall’Amministrazione la figura del **Responsabile del Contratto (Direttore Esecuzione del Contratto)**, che è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l’interfaccia dell’Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie a figure di supporto eventualmente nominate. Il Responsabile del Contratto autorizza il pagamento delle fatture.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

6.4. Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all’Amministrazione un sistema di monitoraggio che produca una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (*Performance Management*);
- gli SLA di servizio (*SLA Management*), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Il servizio è descritto al par. 3.3. La proposizione di un cruscotto che consenta al personale dell’Amministrazione di avere un *quadro sinottico accessibile da remoto via web in modalità sicura* con l’indicazione dell’andamento del servizio attraverso il monitoraggio di parametri fondamentali contribuisce al punteggio definito dalle valutazioni tabellari.

6.5. Punto di contatto “Gestione Reclami”

L’Aggiudicatario deve poter fornire - come punto di contatto al pubblico “**asincrono**” - una casella **e-mail** gestita dal team del servizio erogato dal Fornitore.

Tale strumento sarà pubblicabile sul sito ufficiale di ASL Bari e dovrà raccogliere le “segnalazioni” relative a problematiche di accesso al Contact Center o al livello di qualità percepita del servizio, onde agevolare l’ottimizzazione dei processi di gestione sia del Contact Center, sia del Back-office.

Le segnalazioni degli utenti dovranno essere elaborate per rendere una reportistica trimestrale all’Amministrazione delle più comuni criticità segnalate per il servizio e potrà essere consultata anche da personale dell’Amministrazione, secondo procedure (re-routing, archiviazione, alias) che saranno concordate in fase di esecuzione servizio.

6.6. Ampliamenti di contratto

Eventuali ampliamenti di servizi contrattualizzati dovranno essere eseguiti entro 30 giorni dalla data ordine.

Eventuali ampliamenti di servizi non contrattualizzati a seguito dell’affidamento del presente bando saranno soggetti a verifiche di fattibilità tecniche ed in linea con le procedure amministrative di affidamento.

6.7. Verifica di conformità dei servizi

Il Direttore di Esecuzione del Contratto nominato da ASL Bari certificherà con un **collaudo** l’avvio delle prestazioni, come definito nel paragrafo “Fase di avvio”.

ASL Bari, a valle del collaudo iniziale, potrà procedere ad effettuare delle verifiche di conformità dei servizi successive per certificare che l’oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto, tramite prove funzionali, così come previsto dall’Art. 102 D. Lgs. n50/2016.

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Il fornitore avrà tempo **30 giorni** per presentare l’esito della verifica di conformità all’Amministrazione ovvero permettere una fase di ispezione, qualora richiesta, da parte del Personale di ASL Bari. In entrambi i casi dovrà essere redatto il Verbale di conformità.

In caso di esito negativo della verifica di conformità dei servizi, il fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all’eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare la disponibilità ad effettuare una ulteriore verifica entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data di esito negativo.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo sarà facoltà dell’Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il contratto di fornitura.

Tutte le attività di Verifica di conformità dei servizi devono concludersi con la stesura di un *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”*.

L’Aggiudicatario dovrà supportare l’Amministrazione nella realizzazione delle summenzionate attività di verifica. Il costo relativo alle attività previste per la *Verifica di conformità dei servizi* è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

6.8. Conclusione del contratto

L’affidamento dei servizi è previsto per un tempo di mesi 36 (trentasei) eventualmente prorogabili per ulteriori mesi 12 (dodici), salvo quanto dettagliatamente specificato all’interno del Disciplinare di gara relativamente alle condizioni di recesso.

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l’Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione, verso un nuovo eventuale fornitore, avente una durata minima di 30 giorni solari.

In tale periodo l’Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi e di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l’Amministrazione o ad un terzo designato dall’Ente. Inoltre l’Aggiudicatario dovrà consegnare, se non già fatto nel corso del contratto, i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la relativa durata contrattuale e quanto utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, l’Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un *“Verbale di cessazione delle attività”*, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà i dati necessari quali ad esempio:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore
- informazioni utili all’Amministrazione e/o all’eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all’Amministrazione

 ASL Bari PugliaSalute	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

Il costo relativo alle attività previste per la fase di conclusione del contratto è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

6.9. Servizio di fatturazione e rendicontazione

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze dell’Amministrazione Contraente.

L’Aggiudicatario deve per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

I dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, riportando in particolare le informazioni in base ai quali sono stati fatturati i servizi a consumo (volumi di minuti, di richieste di servizio, ore uomo,...), anche attraverso l’utilizzo di allegati alla fattura.

6.10. Dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta dell’Amministrazione, l’Aggiudicatario dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l’erogazione dei servizi contrattualizzati. L’Aggiudicatario deve presentare tale reportistica all’Amministrazione entro 30 giorni solari dalla richiesta. L’Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

7. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Come definito nei paragrafi precedenti, le condizioni del servizio richiesto come numero di FTE sono state misurate attraverso una simulazione di crescita rispetto a dati storici ed un target di riferimento definito dall’Amministrazione.

Nella tabella seguente vengono definiti gli indicatori di qualità ed i relativi valori di soglia sulla base delle peculiari caratteristiche dei servizi, definiti appunto rispetto ai parametri esposti che sono:

- 1) Numero Massimo di **contemporaneità** di raccolta Numero Verde: **≤ 50**
- 2) Valore **mensile** di chiamate inbound **servite/risposte da operatore (minuti)**: **≤ 185.000**

All’interno del verificarsi di queste due condizioni di dimensionamento, l’Aggiudicatario è tenuto al rispetto di tutti gli SLA di servizio e ad effettuare la rendicontazione degli indicatori necessari al loro calcolo.

SLA	Descrizione	Valore di Riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula Calcolo	Nota Formula
SLA-01 Tempo di risposta operatore	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo di 60 secondi, dopo che l’utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l’operatore. <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2)]</i>	80%	Rendicontazione mensile	$SLA = \frac{K1}{K2} \times 100$	<i>K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito;</i> <i>K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore;</i>
SLA-02 Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall’operatore, dopo che l’utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l’operatore (è definita una soglia minima di chiamata pari a 30 secondi) <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2)]</i>	8%	Rendicontazione mensile	$SLA = \frac{K1}{K2} \times 100$	<i>K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore;</i> <i>K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore</i>
SLA-03 Tempo medio di gestione del contatto	Valore che esprime il tempo medio massimo di gestione di una richiesta di servizio <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2)]</i>	6 min	Rendicontazione mensile	$SLA = v. medio(K1 - K2)$	<i>K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio;</i> <i>K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio La media è effettuata su tutte le richieste di servizio nel periodo di riferimento</i>
SLA-04 Accessibilità al Servizio	Percentuale di tempo minima, sul totale tempo di servizio, nel quale il CC è raggiungibile	99%	Rendicontazione mensile	$SLA = \frac{K1}{K2} \times 100$	<i>K1: Tempo disponibilità del servizio;</i> <i>K2: tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</i>
ALLEGATO - CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO					Pag. 32 di 35

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

SLA	Descrizione	Valore di Riferimento	Frequenza di rilevazione	Formula Calcolo	Nota Formula
SLA-05 Disponibilità Infrastruttura di servizio	Percentuale di tempo minima, sul totale tempo di servizio, nel quale il sistema è disponibile	99%	Rendicontazione mensile	$SLA = \frac{K1}{K2} \times 100$	K1: Tempo disponibilità del sistema; K2: tempo di disponibilità del sistema complessivamente prevista nel periodo di osservazione
SLA-06 Modifiche sistema di accoglienza	Numero massimo di ore lavorative entro le quali vengono effettuate le modifiche richieste	4 ore lavorative	Ad evento su richiesta ASL BA	$SLA = K1 - K2$	K1: ora richiesta modifica da parte di ASL; K2:ora esecuzione modifica
SLA-07 Tempo di ripristino in caso di guasto	Tempo massimo risoluzione guasti	8 ore lavorative	Ad evento su richiesta ASL BA	$SLA = K1 - K2$	K1: ora risoluzione guasto/disservizio; K2: ora inizio guasto/disservizio
SLA-08 Tempo di Avvio Progetto	Tempo massimo per l'esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio del Progetto e il collaudo del servizio	45 gg	Avvio	$SLA = K1 - K2$	K1: Data Rilascio dei servizi e collaudo; K2: Data Ordine
SLA-09 Tempo di Verifica di Conformità	Tempo massimo per l'esecuzione delle attività necessarie alla verifica di conformità (verbale di conformità), a far data dalla richiesta di ASL Bari	30 gg	Ad evento su richiesta ASL BA	$SLA = K1 - K2$	K1: data di verifica di conformità (verbale di conformità); K2: richiesta di verifica di conformità da parte ASL Bari
SLA-10 Consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	Numero di giorni solari per l'elaborazione e la consegna dei dati relativi ai livelli di servizio [tale SLA, a richiesta di ASL BA, è indipendente dalla disponibilità di un cruscotto di monitoraggio per accesso del personale dell'Amministrazione]	30 gg	Ad evento su richiesta ASL BA	$SLA = K1 - K2$	K1: data di ricezione dati; K2: data di richiesta dati da parte di ASL Bari


	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

8. INADEMPIMENTI E PENALI

La ditta aggiudicataria è soggetta, in caso di inadempienze (interruzioni o irregolarità nella esecuzione dei servizi) a penalità, senza obbligo di preventiva messa in mora da parte dell’Amministrazione.

Salvo maggiori danni, relativamente all’esercizio dei sistemi e dei servizi, l’Amministrazione si riserva di applicare le seguenti penalità in caso di non conformità ai livelli di servizio garantiti delle prestazioni richieste e/o agli elementi di Offerta di tipo tabellare:

SLA	Descrizione	Valore di Riferimento	Penalità
SLA-01 Tempo di risposta operatore	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo di 120 secondi, dopo che l’utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l’operatore. <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2) del Cap. 7]</i>	80%	<i>1% del valore del corrispettivo del servizio “Operatore Inbound” complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all’obiettivo</i>
SLA-02 Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall’operatore, dopo che l’utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l’operatore (è definita una soglia minima di chiamata pari a 30 secondi) <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2) del Cap. 7]</i>	8%	<i>1% del valore del corrispettivo del servizio “Operatore Inbound” complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all’obiettivo</i>
SLA-03 Tempo medio di gestione del contatto	Valore che esprime il tempo medio massimo di gestione di una richiesta di servizio <i>[SLA valutabile purché siano rispettate le condizioni 1) e 2) del Cap. 7]</i>	6 min	<i>1% del valore del corrispettivo del servizio “Operatore Inbound” complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni minuto in più rispetto all’obiettivo</i>
SLA-04 Accessibilità al Servizio	Percentuale di tempo minima, sul totale tempo di servizio, nel quale il CC è raggiungibile	99%	<i>1% del valore del corrispettivo del servizio “Gestione Infrastruttura e CC” complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all’obiettivo</i>
SLA-05 Disponibilità Infrastruttura di servizio	Percentuale di tempo minima, sul totale tempo di servizio, nel quale il sistema è disponibile	99%	<i>1% del valore del corrispettivo del servizio “Gestione Infrastruttura e CC” complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all’obiettivo</i>
SLA-06 Modifiche sistema di accoglienza	Numero massimo di ore lavorative entro le quali vengono effettuate le modifiche richieste	4 ore lavorative	<i>100 € (oltre iva) per ogni 30 minuti di ritardo</i>
SLA-07 Tempo di ripristino in caso di guasto	Tempo massimo risoluzione guasti	8 ore lavorative	<i>5% del valore del corrispettivo del servizio “Gestione Infrastruttura e CC” complessivo relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni ora di ritardo rispetto all’obiettivo</i>

	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di BARI <i>Lungomare Starita, 6 - 70123 Bari</i>	CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING		

SLA	Descrizione	Valore di Riferimento	Penalità
SLA-08 Tempo di Avvio Progetto	Tempo massimo per l'esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio del Progetto e il collaudo del servizio	45 gg	<i>500 € (oltre iva) per ogni giorno lavorativo di ritardo</i>
SLA-09 Tempo di Avvio Verifica di Conformità	Tempo massimo per l'esecuzione delle attività necessarie per consentire l'avvio della fase di verifica di conformità da parte di ASL Bari	30 gg	<i>200 € (oltre iva) per ogni giorno lavorativo di ritardo</i>
SLA-10 Consegna dei dati relativi ai livelli di servizio	Numero di giorni solari per l'elaborazione e la consegna dei dati relativi ai livelli di servizio <i>[tale SLA, a richiesta di ASL BA, è indipendente dalla disponibilità di un cruscotto di monitoraggio per accesso del personale dell'Amministrazione]</i>	30 gg	<i>200 € (oltre iva) per ogni giorno lavorativo di ritardo</i>
SLA-11 Disponibilità di un Widget	Utilizzo di un widget che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare strumenti di web-chat e co-browsing <i>(su richiesta di attivazione dell'Amministrazione entro un tempo massimo di 60 giorni solari)</i>	-	<i>9% del valore del corrispettivo dei canoni complessivi dei servizi erogati</i>
SLA-12 Cruscotto Reportistica	Disponibilità di un cruscotto di Reportistica per l'Amministrazione <i>(su richiesta di attivazione dell'Amministrazione entro un tempo massimo di 60 giorni solari)</i>	-	<i>9% del valore del corrispettivo dei canoni complessivi dei servizi erogati</i>



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Procedura Aperta Telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari.

CIG ...

**SCHEMA DI CONTRATTO/
CAPITOLATO D'ONERI**



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Sommario

ART. 1 - VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI	4
ART. 2 - DEFINIZIONI	5
ART. 3 - NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE	5
ART. 4 - OGGETTO	5
ART. 5 - LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	6
ART. 6 - DURATA E CORRISPETTIVO.....	6
ART. 7 - CONDIZIONI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ	7
SOSPENSIONI DEL SERVIZIO - DIVIETO DI INTERRUZIONE DEI SERVIZI.....	7
ART. 8 - OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DELL'APPALTATORE	8
ART. 9 - REQUISITI E QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	9
ART. 10 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO.....	10
ART. 11 - APPLICAZIONE DELLA CLAUSOLA SOCIALE	12
ART. 12 - REVISIONE PREZZI CONTRATTUALI.....	12
ART. 13 - ORDINATIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	13
ART. 14 - TRASPARENZA	15
ART. 15 - DIRETTORE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO - COLLAUDO E VERIFICA DI CONFORMITÀ - PENALI	15
ART. 16 - CAUZIONE DEFINITIVA.....	18
ART. 17 - RISERVATEZZA.....	19
ART. 18 - RISOLUZIONE	20
ART. 19.1 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
ART. 19.2 - OBBLIGHI DEL SUBAPPALTATORE/SUBCONTRAENTE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
ART. 20 - RECESSO.....	22
ART. 21 - DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA	24
ART. 22 - SUBAPPALTO.....	25
ART. 23 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI	25
ART. 24 - RESPONSABILE DELLA COMMESSA	26
ART. 25 - FORO COMPETENTE.....	26
ART. 26 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	26
ART. 27 CODICE DI COMPORTAMENTO - DIVIETO DI PANTOUFLAGE.....	28
ART. 28 - SPESE CONTRATTUALI	28
ART. 29 - CLAUSOLA FINALE	28



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

SCHEMA DI CONTRATTO

TRA

La ASL della Provincia di Bari, nel seguito per brevità anche "ASL Bari", con sede in Bari al Lungomare Starita n. 6, Codice Fiscale e Partita Iva 06534340721, in persona del Direttore dell'Area Gestione Patrimonio, Dott.ssa Pia Paciello, delegato alla sottoscrizione del presente atto giusta Deliberazione n. 1064 del 18/06/2019 a firma del Direttore Generale e legale rappresentante *pro tempore*, Dott. Antonio Sanguedolce,

E

La Società _____ con sede in _____ alla Via _____ n. ____, Partita Iva _____, iscritta al Registro delle Imprese di _____ n. R.E.A. _____, e al Registro dei revisori legali al n. _____ istituito dal Ministero dell'economia e delle finanze in applicazione del decreto legislativo n. 39/2010, in persona del Sig. _____, nato a _____ il _____, giusta poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del _____, nella sua qualità di _____ autorizzato a stipulare il presente contratto, giusto conferimento di mandato speciale con rappresentanza _____

PREMESSO

- a) che l'ASL Bari ha la necessità di affidare i servizi di Contact Center in Outsourcing per le esigenze dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari;
- b) che, con Deliberazione del Direttore Generale n. _____ del _____, è stata indetta una procedura aperta telematica, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. a), del predetto D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., e da espletare sulla piattaforma telematica regionale Empulia;
- c) che il sottoscrittore del presente contratto è risultato aggiudicatario, giusta Determinazione Dirigenziale n. _____ del _____, e, per l'effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a prestare il servizio oggetto del presente contratto e ad esegui-



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

re le conseguenti prestazioni, alle condizioni, modalità e termini stabiliti nelle clausole contrattuali;

d) che l'Appaltatore dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati, nonché dal Disciplinare di Gara e dal Capitolato Speciale d'Appalto, definiscono in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e che, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;

e) che l'Appaltatore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto, la quale, anche se non materialmente allegata all'odierno atto, ne forma parte integrante e sostanziale;

f) che l'Appaltatore ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile relativa alle prestazioni oggetto dell'affidamento e che tale documento, anche se non materialmente allegato all'odierno atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale;

g) che, nei confronti della prefata Società aggiudicataria, è stata effettuata la richiesta di informazioni antimafia, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 159/2011 e s.m.i., per il tramite del portale della Banca Dati Nazionale unica della documentazione Antimafia, dalla quale non risultano esservi iscrizioni a carico (*eventuale: ad oggi non esitata, di talché, ai sensi degli artt. 94 e 95 del suddetto D.lgs., si procederà a revoca e/o recesso contrattuale in caso di accertamento della sussistenza di cause di decadenza, sospensione o divieto di cui all'art. 67 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 84, comma 4, del medesimo D.lgs. n. 159/2011 e s.m.i., successivamente alla data di stipula contrattuale*).

TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime e nella restante parte del presente contratto, ancorché non materialmente allegati, ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

2. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del contratto l'Offerta tecnica ed economica dell'Appaltatore.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Art. 2 - Definizioni

1. Nell'ambito del contratto si intende per:

- *Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente*: L'ASL della Provincia di Bari.
- *Contratto*: il presente atto compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati.
- *Appaltatore*: l'impresa aggiudicataria.

2. Le espressioni riportate negli allegati hanno il significato, per ognuna di esse, specificato nei medesimi allegati, tranne il caso in cui il contesto delle singole clausole del contratto dispongano diversamente.

Art. 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione dell'appalto oggetto del presente contratto è regolata in via graduata:

a) dalle clausole del presente atto e dai suoi allegati, richiamati nell'art. 1, commi 1 e 2, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con l'Appaltatore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;

b) dalle norme in materia di Contabilità dello Stato; dalla disciplina settoriale degli appalti di servizi di cui al D.lgs. 50/2016 e s.m.i.; dal codice civile e, segnatamente, dalle disposizioni dell'art. 1664 c.c., nonché dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato; dalla disciplina (ove applicabile) prevista dal D.P.R. n. 207/2010; dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente in materia di appalti pubblici; dalle norme di cui al D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., D.lgs. n. 81/2008, Legge n. 190/2012, D.lgs. n. 33/2013, L.R. Puglia n. 4/2010.

2. Le clausole del contratto sono sostituite, modificate od abrogate, automaticamente, per effetto di norme di legge o di regolamento aventi carattere cogente che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi proposti in sede di gara, migliorative per l'Appaltatore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a modificare, sospendere o risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Art. 4 - Oggetto

L'oggetto del presente contratto – come compiutamente definito nel Capitolato Speciale d'Appalto – è costituito dal servizio di *Contact Center in Outsourcing* per la raccolta delle chiamate telefoniche dei cittadini assistibili al Centro Unico di Prenotazione



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

(CUP), per la prenotazione delle prestazioni sanitarie sulla piattaforma informatica utilizzata dall'ASL della Provincia di Bari e per la gestione operativa delle prenotazioni delle prestazioni erogate sia in regime SSN che in regime intramoenia; nonché dal servizio di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie per il tramite di personale "on-site".

Art. 5 - Luogo di esecuzione dei servizi

1. Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio di *Contact Center telefonico inbound* sarà ubicato nelle sedi messe a disposizione dall'Appaltatore, che espressamente si obbliga a fissare almeno una sede operativa all'interno della Provincia di Bari, in conformità a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto.
2. L'erogazione dei servizi di *Back-Office* per la gestione delle agende delle prestazioni sanitarie sarà svolta per il tramite di personale 'on-site', presso le strutture dell'ASL di Bari.

Art. 6 - Durata e Corrispettivo

1. Il contratto ha la durata di 3 (tre) anni, decorrenti dalla data di avvio dei servizi oggetto d'appalto, che viene fissata per il giorno _____.
2. L'Appaltatore si obbliga a completare, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione del presente atto, gli adempimenti tutti connessi alla fase di avvio dei servizi, secondo le prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto, in coordinamento con il DEC. Tale fase di avvio dei servizi si concluderà formalmente con la sottoscrizione del **Collaudo** da parte del Direttore di Esecuzione del Servizio per conto dell'Amministrazione.
3. Il corrispettivo triennale del complesso dei servizi appaltati rinviene dall'Offerta economica formulata in sede di gara dalla Società appaltatrice, che deve ritenersi parte integrante e sostanziale del presente contratto, e risulta pari ad € _____ oltre Iva, di cui € _____ oltre Iva per il servizio di "Operatore inbound", € _____ oltre Iva per il servizio di "Back office", € _____ oltre Iva per la gestione "Infrastruttura e Sistema CC".
4. È prevista l'eventuale opzione di proroga per un'ulteriore annualità contrattuale, per ammontare pari ad € _____ oltre Iva.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

5. È prevista, altresì, l'eventuale opzione di estensione/integrazione delle condizioni contrattuali, nella misura massima del 20% del valore di aggiudicazione, per il complessivo importo pari ad € _____ oltre Iva, di cui € _____ oltre Iva sul valore contrattuale triennale ed € _____ oltre Iva sul valore della proroga annuale. Rientrano nella predetta opzione sia le ipotesi di aumento delle prestazioni contrattuali di cui all'art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016, che quelle di prestazioni complementari di cui all'art. 63, comma 5, del citato D.lgs. n. 50/2016.

6. Resta inteso, altresì, che, qualora le quantità subissero una diminuzione nell'ambito del limite normativo suindicato, l'Appaltatore non potrà vantare alcun diritto, né potrà chiedere la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 106, comma 12, D.lgs. n. 50/2016.

Art. 7 - Condizioni per l'erogazione del servizio e limitazione di responsabilità - sospensioni del servizio - divieto di interruzione dei servizi

1. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui all'Offerta economica, tutti gli oneri, le spese ed i rischi connessi all'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché quelli relativi ad ogni altra attività che si rendesse necessaria o, comunque, opportuna per il corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese le eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.

2. In particolare, nei corrispettivi per le prestazioni a carico dell'Appaltatore, così come precisati in offerta, si intendono incluse tutte le seguenti componenti di costo:

- a) Imposte e tasse;
- b) Premi di assicurazione per responsabilità civile;
- c) Oneri diretti e riflessi per il personale impiegato nell'esecuzione del servizio;
- d) Spese generali di amministrazione;
- e) Spese di assistenza e manutenzione per i mezzi e le apparecchiature informatiche messi a disposizione ai fini dell'esecuzione del servizio.

3. L'Appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto, negli atti di gara e nella propria Offerta tecnica.

4. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero divenire obbligatorie posteriormente alla stipula del contratto.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, qualora emanate antecedentemente alla data di stipula contrattuale, anche nel caso in cui dovessero produrre effetti obbligatori successivamente alla stipula del contratto stesso, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e l'Appaltatore, pertanto, non potrà avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti dell'Amministrazione contraente, assumendosene ogni relativa alea.
6. La Società appaltatrice si impegna, espressamente, a manlevare e tenere indenne l'ASL di Bari da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie *ratione temporis* vigenti.
7. L'Appaltatore si obbliga, altresì, a consentire all'Amministrazione contraente, attraverso il personale all'uopo incaricato, di procedere, in qualsiasi momento ed anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento delle predette verifiche.
8. I servizi affidati non potranno essere interrotti per alcun motivo. A tale fine, l'Appaltatore si impegna a sostituire tempestivamente i propri operatori che risultassero assenti per qualsiasi causa, garantendo l'erogazione del servizio di cui al presente contratto, sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni o vertenze aziendali, nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti come essenziali.

Art. 8 - Obbligazioni specifiche dell'Appaltatore

1. L'Appaltatore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre parti del contratto, a:
- a) manlevare e tenere indenne l'ASL Bari dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalla mancata corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;
 - b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie - comprensivi della relativa documentazione - atti a garantire elevati livelli del servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire all'Amministrazione contraente di monitorare la conformità del servizio alle norme previste nel contratto e, in particolare, ai parametri di qualità previsti dalle norme vigenti;



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

- c) osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo, che a tale scopo saranno fornite dall'Amministrazione contraente per il tramite del Direttore dell'Esecuzione (DEC) o dei referenti aziendali delle singole strutture;
- d) comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del servizio, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed il/i nominativo/i del/i nuovo/i Responsabile/i. In particolare, le trasformazioni societarie, gli eventuali mutamenti della ragione sociale, nonché le variazioni dei legali rappresentanti e dei componenti degli organi societari soggetti agli accertamenti previsti dal D.lgs. n. 159/2011, devono essere comunicate immediatamente all'Amministrazione contraente trasmettendo la relativa documentazione nonché le certificazioni previste dalla vigente normativa antimafia;
- e) prestare il servizio nei confronti dell'Azienda Sanitaria Locale di Bari, secondo le modalità e nel rispetto delle caratteristiche indicate nel presente contratto, nel Capitolato Speciale d'Appalto e nell'Offerta Tecnica dell'aggiudicatario, così come proposti in sede di gara;
- f) curare l'aggiornamento professionale del proprio personale;
- g) garantire che tutte le norme in materia di igiene, comprese quelle relative al vestiario, nonché tutte le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. n. 81/2008), vengano rigorosamente rispettate dai propri dipendenti;
- h) fornire tutti i prodotti/attrezzature necessari per l'espletamento del servizio;
- i) il servizio erogato deve essere costantemente supportato dalle più moderne tecnologie e l'Appaltatore deve utilizzare solo mezzi e attrezzature di comprovata validità ed affidabilità.

Art. 9 - Requisiti e qualità delle prestazioni

1. L'Appaltatore si obbliga a garantire i livelli di qualità delle prestazioni previste dal Capitolato Speciale d'Appalto e dall'Offerta Tecnica prodotta in sede di gara, nonché ad effettuare la rendicontazione degli indicatori necessari al loro calcolo.
2. A richiesta dell'Amministrazione, la Società appaltatrice dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

contrattualizzati: tale reportistica deve essere presentata, all'Amministrazione, entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

3. L'Appaltatore si obbliga a garantire, altresì, elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

Art. 10 - Personale addetto al servizio

1. L'Appaltatore, per lo svolgimento del servizio, si avvarrà di proprio personale – che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità – adeguato per numero e qualifica professionale, secondo quanto indicato, altresì, nel progetto di assorbimento contenuto nell'Offerta Tecnica di gara.

2. Il predetto personale dovrà attenersi alle disposizioni impartite dall'ASL di Bari.

3. Tenuto conto dell'ambiente in cui sono chiamati ad operare, nonché della tipologia di servizio da svolgere, i dipendenti dell'Appaltatore sono tenuti al vincolo della riservatezza in merito a quanto possa venire a loro conoscenza su fatti o circostanze inerenti le attività dell'Amministrazione contraente, come meglio specificato al successivo art. 17.

4. L'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente le eventuali modifiche della composizione del personale addetto al servizio, intervenute successivamente alla stipula del presente contratto, trasmettendo, al RUP e al DEC, l'elenco nominativo aggiornato dei dipendenti e dei loro sostituti dedicati alla commessa, riportante, altresì, la relativa qualifica professionale.

5. L'Appaltatore deve curare, inoltre, che il proprio personale:

- a) effettui correttamente il servizio assegnato;
- b) segnali tempestivamente ai competenti uffici dell'Appaltatore nonché al proprio responsabile diretto le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- c) non esegua ordini impartiti da personale diverso dal DEC o dal referente aziendale;
- d) rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- e) tenga un comportamento improntato all'educazione ed alla correttezza, sia nei confronti degli operatori che degli utenti delle strutture dell'ASL di Bari.

6. L'Appaltatore sarà tenuto all'immediato allontanamento del personale che l'ASL di Bari, a suo insindacabile giudizio, ritenga non essere in possesso dei requisiti tecnici e morali necessari per l'espletamento del servizio ed a provvedere alla sua immediata sostituzione, dandone tempestiva comunicazione all'Amministrazione stessa.

7. La Società appaltatrice si obbliga, altresì, a:



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché a rispettare la vigente disciplina previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, l'Appaltatore si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, la normativa di cui al D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;

- adempiere a tutti gli obblighi retributivi, assicurativi, assistenziali e previdenziali nei confronti dei dipendenti addetti alle attività contrattuali, assumendo a proprio carico i relativi oneri e dandone dimostrazione all'Azienda Sanitaria, e, segnatamente, applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali ed integrativi di lavoro applicabili. I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore, ancorché non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla sua natura artigiana o industriale, dalla struttura e dimensione dell'azienda stessa e da ogni sua qualificazione giuridica, ivi compresa la forma cooperativa;

- uniformarsi alle disposizioni di servizio e norme regolamentari emanate dall'ASL Bari.

8. Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- ✓ mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- ✓ osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy; che sarà compito dell'Appaltatore impartire;
- ✓ garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;
- ✓ attenersi alle direttive impartite dal DEC o dal relativo referente aziendale per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio, anche attraverso incontri formativi ed informativi ritenuti necessari.

9. L'ASL di Bari si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le predette norme comportamentali o che incorra, nonostante eventuali interventi formativi, errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Art. 11 - Applicazione della clausola sociale

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 30 L.R. Puglia n. 4/02010 s.m.i. (c.d. misure di salvaguardia occupazionale del personale addetto) e dell'art. 50 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i., al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel presente contratto, l'Appaltatore si impegna ad assorbire nel proprio organico, prioritariamente, il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore di cui all'art. 51 D.lgs. n. 81/2015, ovvero delle condizioni economiche e contrattuali già in essere, ove più favorevoli.
2. Il passaggio del personale avverrà prima dell'avvio delle prestazioni oggetto del servizio appaltato, che avrà luogo con decorrenza dal giorno _____.

Art. 12 - Revisione prezzi contrattuali

1. Il prezzo di aggiudicazione si intende fisso, impegnativo ed invariabile per tutta la durata dell'appalto, fatta salva la revisione come di seguito disciplinata.
2. È ammessa, ai sensi di quanto disposto dall'art. 29 D.L. n. 4 del 27/01/2022, convertito nella Legge n. 25 del 28/03/2022, la revisione prezzi di cui all'art. 106, comma 1, lett. a), del Codice dei contratti pubblici.
3. La revisione dei prezzi trova applicazione a partire dalla seconda annualità contrattuale e può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.
4. L'aggiornamento, in aumento o in diminuzione, può essere richiesto, rispettivamente, dal fornitore o dal RUP, in misura non superiore alla differenza tra l'indice FOI disponibile al momento della richiesta di revisione e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto. Per indice FOI si intende l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi.
5. La richiesta di aggiornamento deve essere motivata, circostanziata e supportata da documentazione idonea a comprovare l'aumento dei prezzi, al fine di consentire al competente Ufficio ASL l'espletamento di adeguata attività istruttoria.
6. Entro 60 (sessanta) giorni dalla richiesta di adeguamento prezzi, il RUP rigetta o accoglie l'istanza con provvedimento espresso in cui dà atto degli esiti dell'intervenuta



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

negoziiazione (ivi compresi i termini di decorrenza e durata, in caso di accoglimento). Il termine per l'adozione del provvedimento è prorogato in misura corrispondente al tempo necessario per l'acquisizione di eventuale documentazione integrativa, ove richiesta.

7. La revisione, ove accordata, non potrà alterare la natura generale del contratto.
8. Per quanto riguarda l'eventuale intervenuto rinnovo del CCNL applicato al personale impiegato nel servizio di cui trattasi, l'Amministrazione assumerà le proprie determinazioni in considerazione della normativa e degli indirizzi giurisprudenziali in materia, nonché delle linee guida ANAC, vigenti al momento della presentazione dell'istanza da parte dell'Appaltatore.

Art. 13 - Ordinativi, fatturazione e pagamenti

1. Sarà di competenza del DEC provvedere all'emissione degli ordinativi d'acquisto per le prestazioni rese sulla base del presente contratto, previo monitoraggio e verifica dei livelli di servizio conseguiti, in linea con le previsioni del Capitolato Speciale d'Appalto e dall'Offerta Tecnica di gara, nonché procedere alla liquidazione delle relative fatture.
2. Gli ordinativi informatici saranno emessi attraverso il Nodo Smistamento Ordini, di cui alla Legge di Bilancio 2018 e ai successivi decreti del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
3. Dopo aver ricevuto l'ordinativo informatico, l'Appaltatore emetterà apposite fatture, mensili posticipate, che dovranno rappresentare la rendicontazione, riportando, in particolare, le informazioni in base alle quali sono stati fatturati i servizi a consumo (volumi di minuti, di richieste di servizio, ore uomo, etc.), anche attraverso l'utilizzo di allegati alla fattura.

Le fatture dovranno essere inviate, per la registrazione contabile ai fini fiscali, all'Area Gestione Risorse Finanziarie dell'Asl della Provincia di Bari, in formato elettronico, come previsto dalla Legge 244/2007 modificata da Decreto Legge 66/2014.

Il codice IPA della ASL di Bari è il seguente: UFUHO2.

In ogni fattura dovrà essere obbligatoriamente indicato il numero di CIG relativo alla presente procedura, nonché la c.d. tripletta di identificazione costituita da:

- 1) Identificativo dell'ordine da riportare nel campo 2.1.2.2 <IdDocumento>: si specifica che il numero ordine in ASL Bari è identificato da area/serie/numero;
- 2) Data di emissione dell'ordine da riportare nel campo 2.1.2.3 <Data>;



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

- 3) Identificativo del soggetto (EndPointID) che ha emesso l'ordine da riportare nel campo 2.2.2.5. <CodiceCommessaConvenzione> preceduto e seguito dal carattere #, senza interposizione di spazi. Tale codice coincide con il codice ufficio ordinante di NSO, che per la Asl Bari è il seguente: 0201:LJIJT5.
4. I pagamenti dei servizi saranno effettuati nei termini previsti dall'art. 4, comma 5, lett. b), del D.lgs. n. 231/2002, come modificato dal D.lgs. n. 192/2012.
5. I prezzi offerti dalla Società appaltatrice si intendono comprensivi di tutti gli oneri e le spese che derivano dall'osservanza delle condizioni e delle prescrizioni derivanti dal Capitolato Speciale d'Appalto e dall'Offerta presentata, da ritenersi onnicomprensiva anche delle quote di spese generali e degli utili d'impresa.
6. L'Appaltatore assicura il pieno rispetto degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge n. 136 del 13/08/2010 e s.m.i., come dettagliati nel successivo art. 19.
7. I pagamenti relativi al presente appalto saranno effettuati tramite conto corrente dedicato, acceso presso _____, a mezzo di bonifico bancario, al seguente IBAN: _____.
- La Società appaltatrice, nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge n. 136/2010, ha comunicato, all'ASL della Provincia di Bari, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto conto.
8. La liquidazione sarà effettuata, ad opera del DEC, previa verifica dei livelli di servizio conseguiti, nonché della correttezza e conforme esecuzione delle prestazioni. Il pagamento delle fatture, subordinato al rispetto integrale delle condizioni contrattuali, sarà effettuato entro 60 (sessanta) giorni dalla fine del mese di ricevimento della fattura.
9. Nel caso di contestazione da parte dell'ASL di Bari per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto all'ordine o al contratto, ovvero nel caso di dichiarazione da parte del DEC di non regolare esecuzione del servizio, i termini di pagamento resteranno sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.
10. Resta espressamente inteso che, in nessun caso, ivi compresi ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel Contratto. Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

dell'ASL della Provincia di Bari, da comunicarsi con nota trasmessa a mezzo posta elettronica certificata ovvero lettera raccomandata a/r.

L'ASL declina ogni responsabilità per il mancato incasso, da parte dell'Appaltatore, di pagamenti non pervenuti per omissione o intempestività della predetta comunicazione.

Art. 14 - Trasparenza

1. L'Appaltatore, con la sottoscrizione del presente contratto, dichiara espressamente ed irrevocabilmente:

a) che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;

b) di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;

c) che si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'appaltatore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa dell'appaltatore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Art. 15 - Direttore di esecuzione del contratto - Collaudo e verifica di conformità - Penali

1. Il Direttore di esecuzione del contratto (DEC)/Responsabile del contratto è individuato nella persona del _____, cui spetta la facoltà di individuare eventuali altri assistenti.

Il prefato DEC è il responsabile dei rapporti con l'Appaltatore per i servizi afferenti il presente contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del fornitore medesimo. A questi verrà demandato il compito di monitorare e controllare



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

la corretta e puntuale esecuzione dei servizi contrattualizzati. Il DEC/Responsabile del contratto autorizza, altresì, il pagamento delle fatture.

2. L'Asl di Bari, ai sensi dell'art. 102 del D.lgs. n. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche di conformità dei servizi, per certificare che l'oggetto del contratto, in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto contrattualmente. L'Amministrazione svolgerà le predette verifiche di conformità effettuando le prove funzionali del servizio.

Il DEC, nominato da ASL Bari, certificherà con un **collaudo** l'avvio delle prestazioni, da completarsi nel termine di cui al precedente art. 6, che sancirà altresì il nulla osta all'avvio della fatturazione.

L'Asl di Bari, a valle del collaudo iniziale, si riserva di effettuare verifiche di conformità dei servizi successive per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto, tramite prove funzionali, così come disposto dall'art. 102 D.lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore avrà tempo 30 (trenta) giorni per presentare l'esito della verifica di conformità all'Amministrazione ovvero per permettere una fase di ispezione, qualora richiesta, da parte del Personale dell'Asl di Bari. In entrambi i casi dovrà essere redatto il Verbale di conformità.

In caso di esito negativo della verifica di conformità dei servizi, l'Appaltatore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare la disponibilità ad effettuare una ulteriore verifica entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni decorrenti dalla data di esito negativo.

Qualora anche la seconda verifica avesse esito negativo, sarà in facoltà dell'Asl di Bari procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto di diritto il contratto d'appalto. Tutte le attività di verifica di conformità dei servizi debbono concludersi con la stesura di un "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*".

L'Appaltatore dovrà supportare l'Amministrazione nella realizzazione delle summenzionate attività di verifica. Il costo relativo alle attività previste per la *Verifica di conformità dei servizi* è da intendersi incluso nei corrispettivi relativi ai servizi richiesti.

3. Il DEC controllerà il servizio svolto in contraddittorio con il Responsabile della commessa nominato dall'Appaltatore. Il Responsabile di commessa, rilevata la mancanza



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

e/o carenza del servizio, dovrà provvedere immediatamente a farlo eseguire senza nulla pretendere, ferma restando l'applicazione delle penali.

4. L'Appaltatore è soggetto, in caso di inadempienze (interruzioni o irregolarità nell'esecuzione dei servizi), a penalità. L'inadempienza si intende debitamente contestata a seguito di apposita comunicazione scritta all'Appaltatore da parte del DEC. La ditta potrà presentare le proprie controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dalla data ricevimento della predetta comunicazione. Espletate le verifiche e, se del caso, l'Asl di Bari, su indicazione del DEC e per il tramite del RUP, applicherà le penali previste dal presente contratto, di cui sarà data notifica a mezzo posta elettronica certificata.

5. Le penali per le inadempienze contrattuali sono dettagliatamente previste nel Capitolato Speciale d'Appalto, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno, e non possono comunque superare complessivamente il 10% dell'importo netto contrattuale, ai sensi dell'art. 113-bis, comma 4, D.lgs. n. 50/2016 s.m.i..

Penali attenuate:

L'importo delle penali sopra disposte può essere decurtato fino alla metà quando, in base alle controdeduzioni dell'Appaltatore, ai correttivi da esso tempestivamente adottati, o in base a quanto autonomamente rilevato dall'ASL di Bari, l'inadempimento si configuri come lieve ed episodico, ovvero emergano oggettive circostanze attenuanti che, pur non esimando totalmente l'Appaltatore da responsabilità, siano meritevoli di considerazione.

Penali aggravate

Ferma restando la possibilità di dar luogo alla risoluzione contrattuale, l'importo delle penali sopra disposte può essere aumentato fino al doppio allorché l'inadempimento:

- ✓ consegua a precedente richiamo scritto o penale disposta per il medesimo caso;
- ✓ sia accertato il suo carattere diffuso o perdurante, e non circoscritto ad un singolo evento isolato o episodico;
- ✓ si manifesti come sistematico, abituale o configuri gravi atteggiamenti elusivi o fraudolenti della ditta, ovvero consegua a penale precedentemente applicata di identica tipologia.

6. Nel caso di gravi ovvero ripetute inadempienze, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere il contratto con ogni conseguenza di legge, ivi compresa la facoltà di affida-



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

re l'appalto a terzi in danno dell'impresa e salva l'applicazione delle disposizioni di cui al comma precedente.

7. Le penalità sono comunicate all'Appaltatore in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni altro procedimento giudiziale.

Le contestazioni formalizzate inibiscono, fino a completa definizione, il diritto al pagamento delle relative fatture.

L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti dell'Appaltatore dipendenti dal contratto e, in caso di insufficienza di questi, sulla cauzione che dovrà essere reintegrata, nel termine di giorni quindici, a pena di risoluzione del contratto.

L'ammontare delle penalità è addebitato, di regola, nel momento in cui viene disposto il pagamento della fattura.

La penalità verrà restituita, in tutto o in parte, qualora sia riconosciuta totalmente o parzialmente non dovuta.

Resta inteso che l'ASL Bari risolverà il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali irrogate raggiunga il 10% dell'importo del contratto.

8. In caso di applicazione di penali, resta inteso che, poiché il servizio oggetto del presente contratto è di particolare rilievo per l'ASL, l'Appaltatore per nessuna ragione potrà sopprimerlo o non eseguirlo in tutto o in parte. Qualora ciò accadesse, oltre all'applicazione della penalità prevista, l'ASL potrà risolvere di diritto il contratto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa dell'Appaltatore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Art. 16 - Cauzione definitiva

1. L'Appaltatore, a garanzia degli obblighi assunti, ha costituito una garanzia fideiussoria, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. del valore di € _____ (euro _____), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto, sebbene non materialmente allegata allo stesso.

2. La cauzione ha validità di 36 mesi e sarà svincolata alla scadenza del contratto, a seguito di emissione del certificato di regolare esecuzione ex art. 102 D.lgs. n. 50/2016 (qualora il termine di costituzione della cauzione non venga rispettato senza giustificati motivi, l'Amministrazione potrà unilateralmente dichiarare, senza bisogno di messa in mora, la decadenza dell'aggiudicazione).



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

3. La cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dall'Appaltatore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che l'Amministrazione contraente, fermo restando quanto previsto nel precedente art. 15, ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione e, quindi, sulla fideiussione per l'applicazione delle penali.
4. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte dell'Amministrazione contraente.
5. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nei precedenti capoversi, l'Amministrazione contraente ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.
6. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente articolo, si rinvia integralmente all'art. 103 D.lgs. n. 50/2016.

Art. 17 - Riservatezza

L'Appaltatore 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 a conoscenza o in possesso durante l'esecuzione delle attività previste da capitolato, o comunque in relazione ad esso, e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività richieste.

Qualsivoglia utilizzo non autorizzato di dati personali e appartenenti a categorie particolari, di cui è titolare la Stazione Appaltante, costituisce violazione dell'obbligo di riservatezza e di segretezza, salvo più grave illecito, ed espone il responsabile alle conseguenze di legge, oltre ad essere causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, di eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

La Ditta aggiudicataria è obbligata al rispetto della disciplina rilevante in materia di protezione dei dati personali e dei relativi regolamenti di attuazione (Regolamento UE 2016/679 – D.lgs. 196/03 e s.m.i.), pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni che ne dovessero derivare.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Art. 18 - Risoluzione

1. L'Amministrazione, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, **potrà** risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dell'art. 1360 c.c., nonché dell'art. 108 D.lgs. n. 50/2016, previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa a mezzo posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

a) l'Appaltatore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione, in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e avrebbe dovuto, pertanto, essere escluso dalla gara;

b) l'Appaltatore ha commesso, nella procedura di aggiudicazione del presente appalto, un illecito antitrust definitivamente accertato, ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lett. c), D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e secondo le linee guida ANAC;

c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato all'Appaltatore in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea in un procedimento ai sensi dell'art. 258 TFUE;

d) qualora fosse accertata l'insussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara, nonché per la stipula del contratto e per lo svolgimento delle attività ivi previste;

e) mancata reintegrazione della garanzia definitiva eventualmente escussa entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte DEC o del Referente aziendale delle relative strutture;

h) nel caso in cui l'importo complessivo delle penali comminate raggiunga il 10% dell'importo quinquennale di aggiudicazione;

i) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dall'Appaltatore ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71 del medesimo D.P.R.;

l) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.lgs. n. 231/2001, che impediscano all'Operatore economico di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni.

Nelle fattispecie di cui al presente comma non si applicano i termini previsti dall'art. 21-*nonies* della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. L'Amministrazione **dovrà** risolvere il contratto, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dell'art. 1360 c.c., nonché



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

dell'art. 108 D.lgs. n. 50/2016, previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa a mezzo posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

- a) qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, fatto salvo quanto previsto dall'art. 95 D.lgs. n. 159/2011, o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge.

3. L'Amministrazione, inoltre, si avvarrà della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti dell'Appaltatore o dei componenti la propria compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative all'affidamento, alla stipula e all'esecuzione del contratto, 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., 353-bis c.p..

La risoluzione di cui al periodo precedente è subordinata alla preventiva comunicazione all'ANAC, cui spetta la valutazione in merito all'eventuale prosecuzione del rapporto contrattuale, al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 32 del D.L. n. 90/2014, convertito in Legge n. 114 del 2014.

4. Nel caso di risoluzione, l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, ai sensi dell'art. 108, comma 5, D.lgs. n. 50/2016, salvo il risarcimento del maggior danno, nessuno escluso, per l'affidamento a terzi del servizio.

5. Il contratto cesserà la sua efficacia nei seguenti casi:

- l'Appaltatore non osservi gli impegni e gli obblighi assunti con l'accettazione del presente contratto in tema di comportamento trasparente per tutta la durata del presente appalto;
- in caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore agli obblighi di condotta previsti dal "Codice di Comportamento della ASL di Bari" aggiornato con deliberazione del Direttore Generale n. 164/2017, integrativo del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", emanato con DPR n° 62 del 16.04.2013.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

6. In caso di risoluzione del contratto, l'ASL BA incamererà a titolo di penale e di indennizzo l'intera cauzione definitiva prestata dall'Appaltatore.

Nessun indennizzo è dovuto all'Appaltatore aggiudicatario inadempiente. L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalla responsabilità civile e penale in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione

Per quanto non previsto dal presente articolo, si fa espresso ed integrale rinvio alle ipotesi di risoluzione previste dall'art. 108 D.lgs. n. 50/2016.

Art. 19.1 - Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 Legge 13 agosto 2010, n. 136, e successive modifiche.

2. L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della Provincia di Bari della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 19.2 - Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. In caso di subappalto di parte dei servizi oggetto del presente contratto, nei prescritti limiti di legge e nella percentuale dichiarata dall'Appaltatore in sede di gara, l'impresa subappaltatrice/subcontraente della Società aggiudicataria assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, e successive modifiche.

2. Nel caso descritto al precedente capoverso, la suddetta impresa subappaltatrice/subcontraente della Società aggiudicataria, inoltre, si impegna a dare immediata comunicazione all'ASL della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 20 - Recesso

1. L'Azienda Sanitaria può recedere dal contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, per motivi di interesse pubblico che saranno specificamente indicati nel relativo provvedimento e, in particolare, nei casi di:



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

a) giusta causa,

b) reiterati inadempimenti dell'Appaltatore, anche se non gravi.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro l'Appaltatore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'Appaltatore, resta salvo quanto previsto dall'art. 110, comma 3, D.lgs. n. 50/2016;
- in qualsiasi altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente contratto.

2. Qualora, durante l'esecuzione contrattuale, nell'ambito del sistema delle convenzioni per l'acquisizione di beni e servizi delle PP.AA. realizzato dal MEF *ex art.* 26 della Legge n. 488/1999, per il medesimo servizio appaltato, si pervenisse alla stipulazione di una Convezione Consip più vantaggiosa per l'Amministrazione, quest'ultima richiederà all'Appaltatore conforme adeguamento a ribasso dei prezzi praticati. In mancanza, l'ASL di Bari eserciterà il recesso di diritto dal contratto, ai sensi dell'art. 1, comma 13, D.L. n. 95/2012 (convertito dalla Legge n. 135/2012), senza l'applicazione di penalità, trasmettendo una formale comunicazione all'appaltatore, a mezzo posta elettronica certificata, con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni.

3. L'Azienda Sanitaria potrà recedere dal contratto, senza che la ditta possa pretendere alcun risarcimento a titolo di indennizzo per il recesso anticipato, in caso di aggiudicazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, della procedura di gara che sarà eventualmente indetta dalla Centrale di Committenza Regionale, trasmettendo una formale comunicazione all'appaltatore, a mezzo posta elettronica certificata, con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni.

3. Si applica integralmente quanto previsto dall'art. 109 D.lgs. n. 50/2016.

4. In caso di accertamento postumo di "elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa" di cui all'art. 84, comma 4, D.lgs. n. 159/2011 s.m.i., l'Amministrazione recederà



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

dal contratto, fatto salvo il pagamento del valore del servizio già eseguito e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite.

5. Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione Contraente.

6. In caso di recesso dell'Amministrazione contraente, l'Appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 c.c..

Art. 21 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

1. L'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni tanto dello stesso Appaltatore quanto della Asl o di terzi, in virtù dell'esecuzione del presente servizio, ovvero in dipendenza di errori, omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al servizio appaltato, anche se eseguite da parte di terzi.

2. L'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio, dovrà presentare copia della polizza RC professionale, stipulata con primaria Compagnia assicurativa, e con massimale non inferiore a € 500.000,00 (*euro cinquecentomila/00*), a copertura della responsabilità civile relativa alle prestazioni oggetto del presente contratto.

Detta polizza dovrà tenere indenne l'ASL di Bari, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi, per qualsiasi danno l'Appaltatore possa loro arrecare nell'esecuzione di tutte le attività di cui al presente servizio, anche con riferimento ai relativi servizi, da trattamento dei dati personali, *et cetera*.

Il massimale della polizza assicurativa s'intenderà per ogni evento dannoso o sinistro, purché reclamato entro 24 mesi successivi alla cessazione delle attività del presente contratto e dovrà prevedere la rinuncia dell'assicuratore a qualsiasi eccezione nei confronti della Asl di Bari.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

Art. 22 - Subappalto

1. L'Appaltatore, in conformità a quanto dichiarato all'atto dell'offerta, potrà subappaltare, previa autorizzazione espressa da parte della Asl di Bari, le parti del servizio indicate in fase di partecipazione, nei limiti e con le modalità di cui all'art. 105 D.lgs. 50/2016 e s.m.i.
2. L'Appaltatore provvederà a corrispondere ai subappaltatori l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite.
3. Pertanto, sono a carico dell'Appaltatore i conseguenti adempimenti obbligatori previsti dal precitato articolo. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore, il quale rimane responsabile in via esclusiva, nei confronti dell'Amministrazione contraente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata, come pure rimane esclusivo responsabile nei confronti dei subappaltatori e dei terzi affidatari.
4. L'Appaltatore, con il presente contratto, assume ogni responsabilità civile e penale in relazione ai danni che dovessero derivare all'Amministrazione contraente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le attività connesse con il presente servizio. L'Appaltatore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione contraente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili ai subappaltatori e/o ai loro ausiliari. L'Appaltatore si obbliga, altresì, a risolvere tempestivamente il contratto di subappalto qualora, durante l'esecuzione dello stesso, vengano accertati dall'Amministrazione inadempimenti da parte del subappaltatore. In tal caso, l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte dell'Amministrazione né al differimento dei termini di esecuzione del presente contratto. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del contratto, i requisiti richiesti per la partecipazione alla gara.
5. Per quanto non previsto dal presente articolo, si fa integrale rinvio all'art. 105 D.lgs. n. 50/2016.

Art. 23 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti

1. È fatto divieto assoluto di cedere a qualsiasi titolo il contratto, a pena di nullità della cessione medesima, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d) del D.lgs. n. 50/2016.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

2. I crediti derivanti dalle fatture emesse nei confronti dell'Azienda Sanitaria possono essere ceduti secondo quanto previsto dal comma 13 dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e l'Amministrazione può opporre rifiuto a tale cessione, nei termini previsti dal medesimo articolo di legge.

Art. 24 - Responsabile della Commessa

1. Con la stipula del presente atto l'Appaltatore individua nella persona del Sig. _____ il Responsabile della commessa, con capacità di rappresentare ad ogni effetto l'Appaltatore, il quale è Referente nei confronti della ASL, nonché di ciascun centro ordinante.

1. 2. I dati di contatto del Responsabile della commessa sono i seguenti: numero telefonico _____, numero di fax _____, indirizzo e-mail _____, indirizzo di posta elettronica certificata _____.

Art. 25 - Foro competente

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Appaltatore e l'Amministrazione contraente, rimarrà competente il Foro di Bari.

Art. 26 - Trattamento dei dati personali

A sensi degli artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679, le parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del presente contratto circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del contratto stesso.

Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

L'Amministrazione contraente esegue il trattamento dei dati necessari alla esecuzione del contratto, in ottemperanza ad obblighi di legge, ed in particolare per le finalità legate al monitoraggio delle attività oggetto del presente contratto

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto dei principi generali applicabili al trattamento dei dati personali di cui all'art. 5 del Regolamento UE 2016/679



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. L'appaltatore 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 anzidetti. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione contraente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare. L'appaltatore potrà menzionare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Appaltatore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Amministrazione contraente delle modalità e dei contenuti di detta menzione. L'Appaltatore si impegna, altresì, a conformare i trattamenti di dati personali di cui è titolare l'Amministrazione contraente al Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali ed al Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Fornitore, ove richiesto dalla Stazione Appaltante, si impegna a sottoscrivere l'atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, il quale integrerà il presente contratto.

La Stazione Appaltante rende le seguenti informazioni, ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento Europeo 679/2016:

- Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Sanitaria locale della Provincia di Bari, con sede legale al Lungomare starita, 6 – Bari – pec protocollo.asl.bari@pec.rupar.puglia.it
- Il Responsabile della protezione dei dati è l'Avv. Elisabetta Fortunato, Dirigente U.O.S. Privacy, mail: dpo@asl.bari.it;

ad entrambi è possibile rivolgersi per esercitare i diritti che la normativa sulla protezione dei dati personali riserva agli interessati.

ad entrambi è possibile rivolgersi per esercitare i diritti che la normativa sulla protezione dei dati personali riserva agli interessati.

I dati del Partecipante aggiudicatario sono stati acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili e per le verifiche imposte dal decreto legislativo 18 aprile 2016 n.50 e s.m.i.



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

I dati forniti dall'Aggiudicatario rientrano tra i dati classificabili come personali ed appartenenti anche a categorie particolari di dati, ai sensi degli artt. 6-10 del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "giudiziari").

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti automatizzati (ad esempio, utilizzando procedure informatiche e supporti elettronici), con logiche correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali.

Art. 27 Codice di comportamento - Divieto di pantouflage

L'Appaltatore si impegna a far rispettare ai propri dipendenti/collaboratori, occupati nelle attività contrattuali, gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di Comportamento della ASL di Bari" vigente, integrativo del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", emanato con DPR n. 62 del 16.04.2013.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al precedente comma, l'ASL, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto.

L'appaltatore con la sottoscrizione del presente contratto dichiara di non trovarsi nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto non ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, non ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della Asl Bari che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da un periodo inferiore ai tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della Asl Bari nei suoi confronti.

Art. 28 - Spese contrattuali

Tutte le spese contrattuali ed eventuali tasse di registrazione saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

Ai sensi del D.M. Infrastrutture e Trasporti del giorno 02/12/2016, l'aggiudicatario sarà tenuto al rimborso integrale delle spese obbligatorie di pubblicazione del bando di indizione nonché quelle relative all'esito (GURI e quotidiani).

Art. 29 - Clausola finale

Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

to il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto, inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della convenzione non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.

Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del contratto da parte dell'Amministrazione contraente non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far comunque valere nei limiti della prescrizione.

Con il presente atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non verrà sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, e sopravvivrà ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente atto prevarranno su quelle degli atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

Per l'Appaltatore

Per l'Amministrazione Contraente

Il sottoscritto Sig. _____, quale procuratore e legale rappresentante dell'Appaltatore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., dichiara altresì di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate: **Articolo 7** (Condizioni per l'erogazione del servizio e limitazione di responsabilità – Sospensioni del servizio – Divieto di interruzione dei servizi), **Articolo 8** (Obbligazioni specifiche del Fornitore), **Articolo 10** (Personale addetto al servizio), **Articolo 11** (Applicazione clausola sociale), **Articolo 12** (Revisione prezzi contrattuali), **Art. 15** (Direttore di esecuzione del contratto - Collaudo e verifica di con-



Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari

formità - Penali), **Articolo 17** (Riservatezza), **Articolo 18** (Risoluzione), **Articolo 20** (Recesso), **Articolo 23** (Divieto di cessione del contratto e dei crediti), **Articolo 26** (Trattamento dei dati personali), **Articolo 27** (Codice di comportamento – Divieto di pantouflage), **Articolo 29** (Clausola finale).

Per l'Appaltatore

PROFILI CONTABILI

RILEVANTE, a valere su: NON rilevante

ONERI DI PUBBLICAZIONE OBBLIGATORIA EX D. LGS. 33/2013:

SOGGETTA a pubblicazione NON soggetta a pubblicazione

Sottosezione di Primo Livello	Sottosezione di Secondo Livello	Riferimento Normativo
Bandi di gara e contratti	Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura	Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 Artt. 21, c. 7, e 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016

ONERI DI RISERVATEZZA:





CONTIENE dati personali da NON pubblicare NON contiene dati personali

DESTINATARI NOTIFICA/TRASMISSIONE

PROPOSTA N.RO 20230001272 APPROVATA CON DELIBERAZIONE N.RO 20230001044 DEL 19/05/2023

Con la sottoscrizione in calce al presente provvedimento, i firmatari di cui sopra, ciascuno in relazione al proprio ruolo come indicato e per quanto di rispettiva competenza, attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della normativa regionale e nazionale applicabile e che il provvedimento predisposto è conforme alle risultanze istruttorie agli atti d'ufficio.

I medesimi soggetti dichiarano, inoltre, di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, della vigente sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

RUOLO	NOME E COGNOME	FIRMA
Estensore	Contento Maria	 Firmato digitalmente il 18/05/2023 10:50
Responsabile Unico del Procedimento ai sensi del D.Lgs.50/2016	Napoliello Vincenzo	 Firmato digitalmente il 18/05/2023 10:55
Responsabile UOS/UOSD	Napoliello Vincenzo	 Firmato digitalmente il 18/05/2023 10:56
Direttore/Responsabile di Struttura	Paciello Pia	 Firmato digitalmente il 18/05/2023 11:16