

REGIONE PIEMONTE
AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE DI CUNEO

**CONVENZIONE PER AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO
ALLE ATTIVITA' SANITARIE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA
S. CROCE E CARLE DI CUNEO**

**(Gestione del servizio di supporto telefonico al percorso
ambulatoriale, Sportello Unico Interaziendale, Accettazione e
Cassa, Supporto dell'attività sanitaria del Dipartimento
Interaziendale dei Servizi, Libera Professione, Centro Prelievi e
Segreterie Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica)**

2024 - 2026

INDICE

ART. 1 - DEFINIZIONI	4
ART. 2 – OGGETTO DELLA CONVENZIONE	4
<i>Art. 2.1 – Gestione del servizio di supporto telefonico al percorso ambulatoriale</i>	<i>4</i>
<i>Art. 2.2 – Gestione dello sportello unico interaziendale</i>	<i>5</i>
<i>Art. 2.3 – Servizio di accettazione e cassa</i>	<i>6</i>
<i>Art. 2.4 – Servizio amministrativo di supporto alle attività sanitarie Dipartimento Interaziendale dei Servizi</i>	<i>6</i>
<i>Art. 2.5 – Servizio di supporto agli Ambulatori di Libera Professione</i>	<i>7</i>
<i>Art. 2.6 - Attività amministrativa di front e back office del Centro Prelievi e della Segreteria del Laboratorio Analisi e dell'Anatomia Patologica dei Presidi Ospedalieri</i>	<i>7</i>
ART. 3 – DURATA E DECORRENZA	8
ART. 4 – LOCALI E ATTREZZATURE	8
ART. 5 – MODALITÀ, LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI	10
ART. 6 - OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO	10
ART. 7 - CONDOTTA DEL PERSONALE IN SERVIZIO	11
ART. 8 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE E DI FORMAZIONE	11
ART. 9 – RAPPORTI TRA LA COMMITTENTE E LA SOCIETÀ	12
ART. 10 - PREZZO DEI SERVIZI	12
ART. 11 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	13
<i>Art. 11. 1 - Modalità di fatturazione</i>	<i>13</i>
<i>Art. 11. 2 - Modalità e Termine di pagamento</i>	<i>13</i>
ART. 12 – INTERRUZIONE DEI SERVIZI O SCIOPERO	14
ART. 13 – ASSICURAZIONI	15
ART. 14 - OBBLIGHI IN MERITO ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	15
ART. 15 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	16
ART. 16 - CONTROLLO ANALOGO	16

ART. 17 - VERIFICHE, CONTROLLI E CONTESTAZIONI	17
ART. 18 - PENALITÀ	17
ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	18
ART. 20 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO	18
ART. 21 - RECESSO	18
ART. 22 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA	18
ART. 23 - CONTROVERSIE CONTRATTUALI	19
ART. 24 - RICHIAMO ALLA LEGGE	19
ART. 25 - ALLEGATI	19

TRA

AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE E CARLE, con sede in Cuneo, Via Michele Coppino n. 26, P.I./codice fiscale 01127900049, in persona del suo legale rappresentante Dott. Livio Tranchida, Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera di seguito denominata A.O. S. Croce e Carle o Azienda Ospedaliera

AMOS s.c.r.l., con sede amministrativa e operativa in Fossano, P.zza Castello n. 31/33, iscritta al Registro delle imprese di Cuneo al n. 2550444, codice fiscale/partita I.V.A. n. 03011180043 in persona della Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo, Direttrice Generale di Amos s.c.r.l., di seguito denominata Società o AMOS o Fornitore di seguito collettivamente denominate le Parti.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

ART. 1 - DEFINIZIONI

Per "*Società*" o "*Fornitore*" si intende la società Amos S.c.r.l., esecutrice dei servizi amministrativi di supporto presso alcune strutture dell'A.O.

Per "*Azienda Ospedaliera*" o "*Committente*" si intende l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo che affida alla Società i servizi suddetti.

Per "*Servizio*" si intende la funzione di supporto all'erogazione delle prestazioni sanitarie oggetto della presente convenzione.

Per "*Responsabile o Referente*" si intende l'operatore della Committente che si fa carico dei rapporti abituali con la Società.

Per "*Responsabile della Società*" si intende il dipendente della Società affidataria che ha la responsabilità ordinaria ed organizzativa del presente contratto.

ART. 2 – OGGETTO DELLA CONVENZIONE

La presente Convenzione disciplina l'affidamento dei servizi amministrativi di supporto alle attività sanitarie dell'Azienda Ospedaliera, nello specifico:

- a) gestione del servizio di supporto telefonico al percorso ambulatoriale;
- b) sportello Unico Interaziendale;
- c) servizio di accettazione e cassa;
- d) servizio amministrativo di supporto alle attività sanitarie del Dipartimento Interaziendale dei Servizi;
- e) servizio di supporto agli Ambulatori di Libera Professione;
- f) attività amministrativa di front e back office del Centro Prelievi, della Segreteria del Laboratorio Analisi e dell'Anatomia Patologica dei Presidi Ospedalieri.

Art. 2.1 – Gestione del servizio di supporto telefonico al percorso ambulatoriale

In particolare, il servizio affidato alla Società consiste nella gestione delle prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale di secondo livello e/o delle prestazioni inserite in percorsi di *follow up*.

In sintesi il servizio consiste:

- nell'attività di gestione delle prenotazioni telefoniche, sulla base delle agende relative agli ambulatori di Specialistica, ai servizi diagnostici di Radiologia e di Medicina Nucleare, in funzione delle classi di priorità;

- nella gestione delle prenotazioni degli appuntamenti, delle disdette e degli spostamenti riferiti al secondo livello e ai percorsi di follow up;
- segnalazione ai Gestori Agende delle prenotazioni di prime visite di specialistica ambulatoriale prescritte in classe di priorità Breve, rimaste in sospeso per mancata disponibilità di un appuntamento;
- spostamento sulle agende dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di esami diagnostici di Radiologia prescritti con classe di priorità Breve, impropriamente inserite sulle Agende di valutazione degli Ospedali di Mondovì e Savigliano.

Orario di Servizio: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Si riportano i principali dati di attività del periodo gennaio-ottobre 2023:

		CONTATTI			MEDIA ATTESA	MOVIMENTI
<u>CALL CENTER DI SECONDO LIVELLO - 2023</u>	Telefonate in entrata	Disdette	Prenotazioni	TOTALE	Prenotazioni	Disdette ASO
TOTALE GENNAIO-OTTOBRE 2023	92.588	4.104	75.219	79.316		6.441
MEDIA	9.259	410	7.522	7.932	2:18	644

Art. 2.2 – Gestione dello sportello unico interaziendale

La presente convenzione disciplina, altresì, l'affidamento del servizio di sportello unico interaziendale (afferente sia all'Azienda Ospedaliera sia all'ASL CN 1) presso i locali della sede dell'ASL CN 1 in Cuneo, Via Carlo Boggio n. 12, in particolare, per quanto di competenza dell'Azienda Ospedaliera, per lo svolgimento delle funzioni di prenotazione/disdette/spostamenti di prestazioni sanitarie e

Orario di Servizio: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00.

Si riportano i principali dati di attività relativi al periodo gennaio-ottobre 2023:

<u>SPORTELLLO UNICO INTERAZIENDALE - 2023 (periodo gennaio-ottobre 2023)</u>	Ticket erogati	TEMPO MEDIO ELABORAZIONE PRATICA							MEDIA
		Prenotazioni – Disdette	Cassa	Scelta/Revoca Medico	Ritiro referti – Protesica	Rinnovo rilascio esenzioni	Fse – Attivazione Team	Accesso prioritario	
MEDIA TICKET EROGATI MESE	9.140	03:36	02:22	05:01	02:55	03:42	03:42	03:49	03:35

Art. 2.3 – Servizio di accettazione e cassa

L'attività consiste nell'espletamento mediante l'utilizzo degli applicativi informatici già in dotazione delle procedure amministrative inerenti l'accettazione alle prestazioni ambulatoriali, l'accettazione ai ricoveri (day hospital, ricoveri ordinari, pre-ricoveri), l'incasso degli importi correlati alla partecipazione alla spesa da parte dell'utenza, attività di back office (es. richiesta cartelle cliniche, consegna referti istologici), data entry (caricamento in back office delle prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e di laboratorio).

In entrambe le sedi ospedaliere l'apertura del servizio è dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.00, con chiusura nei giorni festivi infrasettimanali.

Il tempo di attesa dell'utente prima di accedere allo sportello non deve essere superiore a 15 minuti.

I locali dedicati al servizio dispongono di numero 8 sportelli presso il Presidio S. Croce; di due sportelli dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e di uno sportello dalle ore 12.00 alle ore 18.00 presso il Centro Salute Donna; e di numero 4 sportelli presso il Presidio A. Carle.

L'apertura del numero di sportelli è da variare in base all'afflusso di utenti, e deve essere confacente al raggiungimento dell'obiettivo di mantenere una corretta tempistica di risposta al fabbisogno.

Le caratteristiche e modalità di resa dei sopra descritti servizi, oltre che i livelli qualitativi e quantitativi attesi sono descritti al successivo articolo 5.

Orario di Servizio: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00.

Si riportano di seguito i principali dati di attività del periodo gennaio-ottobre 2023:

	S.CROCE	CARLE		
SERVIZIO ACCETTAZIONE E CASSA - 2023	Totale	Totale	Totale generale	
(periodo gennaio-ottobre 2023) (N.B. da integrare con passaggi per Centro Salute Donna)	Biglietti Emessi	Biglietti Emessi	Biglietti Emessi	Media Attesa
TOTALE (biglietti)	202.970	77.445	280.415	1:43

Art. 2.4 – Servizio amministrativo di supporto alle attività sanitarie del Dipartimento Interaziendale dei Servizi

Il servizio consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

- Attività di front-office ed accettazione pazienti con disbrigo delle procedure amministrative (accettazione e verifica del pagamento del ticket).
- Attività di consulenza telefonica al personale operante nell'ambito di prenotazione esami, metodi di prenotazione ed ogni quant'altro possa facilitare la corretta prenotazione dell'esame.
- Gestione dell'attività relativa ai referti
- Regolarizzazione di eventuali errori segnalati in fase di invio flussi di attività.
- Attività di prenotazione e complementari pratiche amministrative.
- Tutte le eventuali attività amministrative che hanno attinenza con le funzioni sopraelencate (*esclusa tutta l'attività di predisposizione/gestione agende e programmazione che resta in capo all'Azienda Ospedaliera*).
- Radioterapia: tutta l'attività di accoglienza, informazione, accettazione e prenotazione (*front-office*) e archiviazione cartelle e cartellini, esenzioni, stampe, ricerche anagrafica, archivio radiografie precedenti. (*back office*).

L'orario di servizio è il seguente:

- Risonanza Magnetica presso presidio ospedaliero S. Croce: dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse, dalle ore 7.00 alle ore 18.30 - il sabato dalle 7 alle 12.
- Radiologia presso presidio ospedaliero A. Carle: dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse, dalle ore 7.00 alle ore 18.30.
- Radioterapia presso presidio ospedaliero S. Croce: dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30.

Art. 2.5 – Servizio di supporto agli Ambulatori di Libera Professione

Il servizio prevede la presenza di un operatore dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Attività di accoglienza e cassa garantita dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 20.00.

Attività di call center dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00.

Anche le disdette dovranno essere gestite dagli operatori di codesta Società con il medesimo orario garantito per le prenotazioni.

E' incluso, altresì, il servizio di accoglienza, di cassa e di prenotazione (esclusivamente in loco, non telefonica), con la presenza di una unità amministrativa, nella giornata del sabato, dalle ore 8.30 alle ore 14.30 (con eccezione per i sabato festivi), fatta salva sospensione del servizio nei sabati in cui non vi siano medici che utilizzano gli ambulatori.

Art. 2.6 - Attività amministrativa di front e back office del Centro Prelievi e della Segreteria del Laboratorio Analisi e dell'Anatomia Patologica dei Presidi Ospedalieri

Le attività amministrative sono espletate con le seguenti modalità:

- Centro Prelievi di via C. Boggio 14: accettazione pazienti dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00; Consegna referti dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 15:30;
- Segreteria Laboratorio Analisi P.O. Santa Croce: accettazione pazienti dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 11:00. Consegna referti dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 15:30;
- Segreteria Laboratorio Analisi P.O. Carle per servizi correlati alla struttura: gestione pratiche, archivio, telefonate, risultati analisi, piani di lavoro e piattaforma regionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- Attività di back office secondo le esigenze operative dalle 07:00 alle ore 15:30;
- Accoglienza degli assistiti con rilascio delle informazioni necessarie per il prelievo e per la consegna di materiali biologici, per il pagamento del ticket, se dovuto, e per il ritiro del referto sulla base delle modalità stabilite dall'A.O.;
- Accertamento del pagamento del ticket da parte degli utenti, se dovuto, in attuazione delle vigenti normative in materia di partecipazione alla spesa sanitaria;
- Ottimizzazione e riduzione degli accessi e percorsi dell'assistito, che in un'unica occasione ottiene l'accesso alla prestazione e assolve al pagamento del ticket;
- Garanzia di accessi brevi e confortevoli.
- Segreteria Anatomia Patologica P.O. Santa Croce con attività front e back office correlata alla struttura: Inserimento esami cito/istologici su sistema informatico armonia/opera; accoglienza richieste da parte del paziente o delegato per preparazione, registrazione su sistema informatico e ritiro materiale biologico; preparazioni, controlli e registrazioni su sistema informatico dei preparati per invio consulenze e di materiale istologico; consegna, stampa e archiviazione dei referti; gestione chiamate esterne e interne; compilazione

schede per richiesta archiviazione faldoni presso archivio centrale; l'attività è svolta con orario 8,00-16,30 dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

La Società deve assicurare la presenza costante e continua di personale amministrativo in ogni sede, soprattutto a supporto delle sette postazioni di prelievo di Via Boggio, garantendo lo svolgimento dell'attività senza interruzioni, con accessi dedicati per le persone disabili, con patologie e per le donne incinte, in base alla capienza delle sale di attesa, e assegnando al servizio gli stessi operatori al fine di assicurare, in considerazione della complessità dell'attività, la minimizzazione degli errori di prenotazione e la corretta informazione all'utente.

Il numero di sportelli attivi deve essere sempre adeguato al flusso dell'utenza e al regolare e efficiente espletamento dell'attività affidata in gestione, nel rispetto dei corretti tempi di attesa per l'accettazione amministrativa.

Gli sportelli lavorano circa n. 9.000 ticket al mese, prevalentemente in orario 7,00 – 11,00.

ART. 3 – DURATA E DECORRENZA

L'affidamento delle attività in oggetto avrà durata dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2026.

Alla scadenza, le Parti avranno facoltà, qualora risultasse conveniente per entrambe e a condizione che i servizi siano stati effettuati con piena soddisfazione della Committente, di concordare il proseguimento del contratto, previa formale approvazione con atto deliberativo.

In ogni caso, se allo scadere del termine naturale previsto dal contratto, la Committente non avesse ancora provveduto ad affidare i servizi per il periodo successivo, la Società sarà obbligata a continuarli per un periodo non superiore a mesi sei, alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.

ART. 4 – LOCALI E ATTREZZATURE

Le attività in oggetto sono svolte nei seguenti locali:

- Ospedale S. Croce – Via Michele Coppino n. 26 - Cuneo
- Ospedale A. Carle – Via A. Carle n. 5 - Cuneo
- Sede ASL CN1 – Via C. Boggio n. 12/14 - Cuneo

L'Azienda Ospedaliera dichiara che i locali del P.O. S. Croce e del P.O. Carle, di proprietà della medesima, ed i locali di Via Carlo Boggio n. 14, di competenza dell'Azienda Ospedaliera per vigente Contratto di Concessione con l'ASLCN1, nei quali è previsto l'espletamento di servizi di cui alla presente Convenzione sono conformi, per le attività in essere, all'Allegato IV del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., così come richiamato dall'art. 63 del medesimo decreto.

La Società utilizzerà le suddette aree messe a disposizione dall'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo, che si intendono complete dei seguenti impianti tecnologici:

- Impianto elettrico
- Impianto termico
- Impianto antincendio
- Impianto idrico
- Impianto di condizionamento
- Rete informatica, inclusi hardware e software per l'attività specifica, e sistema telefonico

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo dichiara che i suddetti impianti sono conformi alle norme tecniche ad essi applicabili, così come emerge dalle Dichiarazioni di Conformità redatte, ai sensi del DM 37/2008 o ai sensi di normative previgenti, da imprese esecutrici abilitate,

la cui documentazione è reperibile presso gli Uffici Tecnici dell'A.O. Santa Croce e Carle di Cuneo o dell'ASL CN1, per quanto concerne Via Carlo Boggio n. 14, consegnabili ad Amos a semplice richiesta rivolta al Responsabile S.S. DAPO e Logistica per gli adempimenti di competenza.

L'Azienda Ospedaliera dichiara che i controlli manutentivi dei medesimi impianti sono effettuati secondo la normativa vigente, nonché dichiara che vengono eseguite le verifiche periodiche dell'impianto di messa a terra effettuate da Soggetti Abilitati ai sensi del DM 462/2001: i rapporti di intervento sono disponibili presso gli Uffici Tecnici dell'Azienda Ospedaliera e dell'ASL CN1, per quanto concerne Via Boggio, e consegnabili ad Amos a semplice richiesta da parte della Società, rivolta al Responsabile S.S. DAPO e Logistica per gli adempimenti di competenza e coerente con i tempi tecnici di periodicità delle verifiche.

Si sottolinea inoltre che la Società, laddove applicabile, è incaricata di porre in atto la dovuta sorveglianza degli elementi ed impianti nelle aree di pertinenza ed in particolare, con riferimento al DM 01/09/2021, ai sistemi ed impianti che svolgono funzioni antincendio, tramite controlli a vista effettuati dai lavoratori, opportunamente istruiti, da registrarsi su apposite liste di controllo.

La Società si impegna a segnalare alla Committente i riscontri negativi relativi ai suddetti controlli.

La Committente, inoltre, attesta, ai sensi dell'art. 72 del D.Lgs. 81/2008, la conformità delle attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio, in particolare:

- per le attrezzature antecedenti al 1996 (macchine non marchiate CE), attesta la conformità ai requisiti di sicurezza riportati nell'All. V del D. Lgs. 81/2008 (comma 1 art. 72 del D. Lgs. 81/2008);
- per le attrezzature successive al 1996, le stesse sono dotate di Dichiarazione CE di Conformità e attesta il buono stato di manutenzione ed efficienza ai fini della sicurezza (comma 2 art. 72 del D. Lgs. 81/2008).

I manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature sono reperibili presso l'Ufficio Tecnico e l'Ingegneria Clinica dell'A.O. Santa Croce e Carle di Cuneo, consegnabili ad Amos a semplice richiesta. L'Azienda Ospedaliera dichiara che le manutenzioni delle attrezzature sono effettuate secondo la normativa vigente: i rapporti di intervento delle attrezzature sono disponibili presso gli Uffici Tecnici dell'Azienda Ospedaliera e potranno essere consegnati ad Amos a semplice richiesta. La Società potrà reperire manuali d'uso e rapporti di manutenzione delle attrezzature di proprietà tramite applicativo WEB InfoHealth per le figure professionali che saranno dalla stessa individuate ed abilitate.

La Società è responsabile dei locali, impianti ed attrezzature predetti ivi compreso l'uso e la conduzione degli stessi, fatto salvo comprovata responsabilità a carico della proprietà. Quanto preso in consegna dalla Società si intende funzionante ed in buono stato, pertanto la Società si impegna ad utilizzare quanto concesso salvaguardandone l'integrità e nel rispetto della destinazione relativa, impegnandosi a segnalare all'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo e all'ASL CN1 eventuali guasti o anomalie che dovessero verificarsi e per i quali si dovesse rendere necessario l'intervento del servizio di manutenzione delle predette aziende sanitarie.

Eventuali danni o guasti causati da erraneo utilizzo dei locali, impianti ed attrezzature saranno addebitati alla Società secondo quanto previsto dalla presente Convenzione.

L'esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, degli impianti e delle attrezzature di proprietà o in concessione è a carico dell'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo e dell'ASL CN1: la Società garantisce sempre la possibilità di intervento secondo le modalità e tempistiche necessarie, da concordarsi di volta in volta.

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo mette a disposizione della Società gli arredi e in particolare le postazioni informatiche di lavoro (ciascuna composta di un personal computer, un monitor, una tastiera e un mouse), l'hardware ed il software.

Gli arredi forniti sono conformi alle regole di ergonomia indicate nel titolo VII del D. Lgs.81/2008.

La Società si impegna a gestire gli strumenti di lavoro, beni, macchine in proprietà e in service dell'A.O., ed il corretto funzionamento delle attrezzature in uso alla Società, secondo le regole della buona tecnica e le disposizioni ed indicazioni del fabbricante.

La Società inoltre si impegna espressamente a utilizzare quanto sopra esclusivamente per lo svolgimento dell'attività prevista dal presente disciplinare e nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'A.O., tramite i propri incaricati potrà accedere in ogni momento ai locali messi a disposizione della Società per l'attività oggetto della presente convenzione al fine di effettuare le manutenzioni, la pulizia e ogni eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio, nonché di controllo sul corretto uso dei locali, degli impianti e delle attrezzature messe a disposizione. Nel caso si rilevassero danni ai locali e/o agli arredi e attrezzature l'A.O. procederà secondo quanto indicato nell'art.27.

ART. 5 – MODALITÀ, LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI

La Società organizzerà quanto necessario all'espletamento del servizio a proprie cure, assumendone la gestione, rapportandosi costantemente sia dal punto di vista decisionale che operativo con i referenti individuati dalla Committente.

In base alle effettive esigenze riscontrate verranno condivise opportune modifiche per un più corretto dimensionamento del personale, per il raggiungimento della massima efficienza possibile.

La peculiarità del servizio di cui alla presente Convenzione comporta che gli addetti siano formati in modo tale da assicurare un buon livello relazionale con l'utenza.

La gestione delle attività oggetto della presente Convenzione deve garantire all'utenza un accesso breve e confortevole. A tal fine la Società si impegna ad adibire un numero di operatori costante e adeguato a mantenere l'apertura di un numero di sportelli - ove previsti - coerente al flusso dell'utenza nelle varie fasce orarie di apertura del servizio, in modo da assicurare il regolare e efficiente espletamento dell'attività affidata in gestione, nel rispetto dei corretti tempi di attesa per l'accettazione amministrativa ai fini dell'espletamento della pratica richiesta dall'utente.

ART. 6 - OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO

La società consegnerà ai lavoratori apposita tessera di riconoscimento recante i dati previsti dall'art. 26, comma 8, del D.Lgs. 81/2008, e precisamente:

- sulla parte anteriore n. matricola del lavoratore e la ragione sociale del datore di lavoro;
- sulla parte posteriore le generalità del lavoratore (come, cognome, data di nascita e fotografia);
- il personale della Società durante l'espletamento del servizio deve indossare un abbigliamento consono al Servizio, curato e pulito.

Il personale del servizio di supporto telefonico al percorso ambulatoriale deve essere identificabile dall'utente che telefona mediante la recitazione del nominativo o codice di identificazione.

All'inizio e durante il periodo di contratto, con cadenza trimestrale e ogniqualvolta lo richieda la Committente, la Società dovrà trasmettere elenco nominativo dei propri operatori (compresi i sostituti), indicando per ciascuno la qualifica, il rapporto di lavoro (se a tempo pieno o a tempo parziale). Il mancato invio comporterà l'applicazione della penale prevista al successivo art. 17.

La Società deve garantire una presenza costante di operatori, sufficiente ad un corretto e utile espletamento del servizio in gestione, limitando al massimo l'avvicendamento degli operatori addetti. La Società avrà l'obbligo di provvedere al tempestivo allontanamento dalle sedi della Committente e alla sostituzione di chiunque tra il proprio personale dipendente non dimostrasse attitudine all'attività in oggetto o non superasse l'attività di formazione e aggiornamento durante il periodo di contratto o non risultasse di gradimento della Committente, su richiesta debitamente motivata per iscritto dalla medesima. Gli operatori addetti al servizio devono essere in possesso dei requisiti di seguito specificati per ciascuna delle funzioni cui sono dedicati.

Tutto il personale adibito al servizio lavorerà sotto l'esclusiva responsabilità della Società, sia nei confronti dell'Azienda Ospedaliera che nei confronti di terzi, che nei riguardi delle leggi sull'Assicurazione obbligatoria e di tutte le altre vigenti.

La Società e, per conto della medesima, il personale alle sue dipendenze, deve uniformarsi a tutte le norme generali e speciali comunque istituite dall'Azienda Ospedaliera.

Sono a carico della Società tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, in particolare art. 2114 e seguenti del C.C., disposizioni, regolamenti, contratti normativi salariali, obblighi previdenziali ed assicurativi e di ogni altro onere in materia di legislazione del lavoro. A tale proposito la Società, con cadenza trimestrale, dovrà trasmettere elenco nominativo dei propri operatori, indicando per ciascuno la qualifica ed il rapporto di lavoro (se a tempo pieno o a tempo parziale).

La Società riconosce che l'Azienda Ospedaliera risulta estranea a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la stessa ed il proprio personale dipendente. Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda Ospedaliera ed il personale addetto all'espletamento del servizio.

Nei confronti del proprio personale, la Società dovrà osservare le Leggi, i regolamenti e gli accordi contrattuali di categoria, nazionali, regionali, provinciali ed aziendali, riguardanti il trattamento economico e normativo, nonché le disposizioni legislative e regolamentari concernenti le assicurazioni sociali, la tutela e l'assistenza del personale medesimo, restando pertanto a suo carico tutti i relativi oneri e le sanzioni civili e penali previste dalle Leggi e regolamenti vigenti in materia.

ART. 7 - CONDOTTA DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Gli addetti ai servizi devono conformare la propria condotta al dovere di contribuire alla gestione della cosa pubblica con impegno e responsabilità, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui.

La Società deve in particolare far sì che gli operatori rispettino il Codice di comportamento aziendale e le prescrizioni contenute nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, in quanto compatibile con il tipo di rapporto e che in particolare:

- a) collaborino con diligenza, ottemperando con attenzione e sollecitudine alle disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dalla Committente, anche in relazione alle norme vigenti in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro;
- b) mantengano in servizio un contegno irreprensibile e decoroso;
- c) non utilizzino, ai fini privati, le informazioni di cui venga a conoscenza;
- d) rispettino il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme dei singoli ordinamenti ai sensi dell'art. 24 della L. 7 agosto 1990 n. 241;
- e) rispettino quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 del 27/04/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/4/2016 che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), e del D. Lgs. n. 196/2003, così come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018;
- f) non si avvalgano di quanto è di proprietà della Committente per ragioni che siano estranee al servizio;
- g) non chiedano né accettino a qualsiasi titolo compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa;
- h) abbiano cura dei beni loro affidati;
- i) comunichino tempestivamente al Responsabile della società eventuali situazioni di conflitto di interesse.

ART. 8 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE E DI FORMAZIONE

La Società si impegna a far conoscere ed a far applicare ai propri dipendenti nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa i contenuti della presente Convenzione e di specifiche procedure operative ed altre eventuali disposizioni indicate dall'A.O. durante il periodo di contratto. Infatti, nel periodo di validità del contratto, la Società dovrà farsi carico, di volta in volta, di informare di ciò ogni dipendente nuovo assunto, in modo tale che ne raggiunga la perfetta conoscenza.

La Società ha l'obbligo, infatti, di sottoporre il personale nuovo assunto ad idonea formazione avente come obiettivo generale l'acquisizione di una adeguata conoscenza delle strutture ospedaliere, dell'ubicazione delle strutture e dei servizi in esse situati, nonché delle procedure.

Comunque, il personale della Società di nuova assunzione o nuovo d'ambiente dovrà essere affiancato, senza oneri aggiuntivi a carico dell'A.O., dal Responsabile del servizio della Società o da un collega esperto, che lo istruirà sulle funzioni specifiche da svolgere per almeno due turni interi e dovrà essere controllato dal Responsabile predetto costantemente sia durante il periodo di prova sia in seguito. Finito il periodo di affiancamento il personale deve essere pienamente autonomo, in quanto già sottoposto alla formazione di cui ai precedenti commi.

Il mancato affiancamento potrà comportare il non pagamento della prestazione di servizio del nuovo operatore nei primi due turni interi, fatta salva l'applicazione di diverse ed ulteriori penali in dipendenza di grave disservizio.

Prima dell'avvio dell'attività, e in seguito in caso di nuovi inserimenti, il personale dovrà essere formato relativamente ai contenuti dei Piani di Emergenza dell'ASO S. Croce e Carle (Piano di Emergenza Interno, Piano di Evacuazione, Piano di Emergenza per il Massiccio Afflusso di Feriti), con particolare attenzione alle specifiche istruzioni operative. In caso di aggiornamento dei Piani di Emergenza e di Evacuazione che coinvolga l'attività degli addetti al portierato, questi dovranno essere tempestivamente informati. A discrezione dell'A.O., anche a seguito di eventuali esercitazioni, potranno richiedersi richiami periodici della formazione. La formazione sarà seguita da verifica dell'apprendimento a cura dell'A.O., il cui esito positivo sarà da intendersi come vincolante.

ART. 9 – RAPPORTI TRA LA COMMITTENTE E LA SOCIETÀ

All'attivazione del servizio, l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle indicherà il nominativo dei *Referenti* che rappresenteranno il punto di contatto tra le competenti strutture e la Società incaricata dei servizi.

Analogamente la Società dovrà comunicare il nominativo del *Responsabile del contratto*, abilitato dalla stessa ad assumere ogni e qualsiasi provvedimento per il rispetto degli obblighi contrattuali e di Convenzione.

Il Responsabile del contratto deve mantenere un contatto continuo con i responsabili dell'Azienda Ospedaliera preposti al monitoraggio del servizio: pertanto, deve essere munito di ampia delega, facoltà e mezzi per sopperire a tutte le provvidenze che dovessero riguardare adempimenti degli obblighi contrattuali.

Il Responsabile avrà la funzione di far osservare al personale impiegato le prestazioni con le modalità stabilite dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, con compiti di interfaccia verso l'Azienda Ospedaliera.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza fatte dall'Azienda Ospedaliera al Responsabile si intendono come presentate direttamente alla Società.

ART. 10 - PREZZO DEI SERVIZI

Il corrispettivo dei servizi di che trattasi è stato pattuito in base alla stima dei costi diretti e indiretti, fissi e variabili, che la Società dovrà sostenere per svolgere l'attività in questione secondo le prescrizioni e modalità esposte nel presente disciplinare.

La Società, per la resa del servizio previsto dalla presente Convenzione, ha indicato i seguenti prezzi in regime di esenzione Iva ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.P.R. 633/72:

- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento del servizio telefonico di supporto al percorso ambulatoriale: **Euro 22.800,00**;
- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento del servizio di accettazione e cassa: **Euro 43.000,00**; dal 1° aprile 2024, attivazione implementazione presso Centro salute Donna con integrazione canone per **Euro 3.800,00**;
- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento del servizio di gestione dello sportello unico interaziendale: **Euro 13.200,00**;
- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento dei servizi amministrativi di supporto alle attività sanitarie del Dipartimento Interaziendale dei Servizi: **Euro 26.400,00**;
- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento del servizio amministrativo di supporto agli Ambulatori di Libera Professione: **Euro 7.800,00**;

- prezzo mensile (canone) per lo svolgimento dell'attività amministrativa di front e back office del Centro Prelievi, della Segreteria dell'Anatomia Patologica e della Segreteria del Laboratorio Analisi Presidi Ospedalieri: **Euro 48.300,00**.

I suddetti prezzi – canoni dei servizi devono essere comprensivi di tutte le spese inerenti il personale addetto, di tutte le prestazioni e di tutti gli oneri previsti per l'espletamento dei servizi, del costo relativo alla sicurezza nei confronti dei rischi interferenti ex art. 26 D. Lgs. 81/08 e di ogni altro onere previsto per l'espletamento dei servizi, sulla base delle prescrizioni stabilite dal presente disciplinare.

La Società ha redatto le Scheda Commessa secondo i criteri previsti nel Regolamento di Budget approvato dal Comitato di Controllo Analogico della Società, e dettagliato le varie voci che compongono il prezzo offerto. Tali costi sono comprensivi di tutte le spese inerenti:

- il personale addetto messo a disposizione dalla Società,
- gli oneri previsti per l'espletamento del servizio, compresa la sicurezza nei confronti dei rischi interferenti ex art. 26 D.lgs. 81/2008 (risultante dal DUVRI) e i rimborsi degli oneri posti a carico diretto della Committente, in base a quanto stabilito dalla presente convenzione.

Ai sensi del Regolamento Amos s.c.r.l. (allegato "D" al Repertorio Notaio Ivo Grosso numero 83510/18466 del 27 luglio 2010) approvato nell'ambito della trasformazione della società da responsabilità limitata a società consortile, tenuto conto che, secondo quanto stabilito dall'art. 10, comma 2 del T.U. dell'IVA (D.P.R. 633/1072, i corrispettivi dei servizi dovuti alla Società Consortile dai soci consorziati non debbono superare i costi sostenuti e imputabili all'erogazione di tali servizi, *"a tale fine la Società si avvale di un sistema di rendicontazione periodica ai soci consorziati dei suddetti costi, intendendosi per tali i costi consuntivi effettivamente rilevati"*.

I costi (diretti, indiretti e per destinazione), sostenuti dalla Società ed imputabili all'erogazione dei servizi, devono risultare competitivi con riferimento al mercato.

Il processo di determinazione dei corrispettivi correlati all'esecuzione dei servizi in questione a carico della Committente saranno pertanto calcolati ai sensi dell'articolo 3 del succitato Regolamento di Amos S.c.r.l. mediante:

- 1) la definizione del budget preventivo di commessa;
- 2) il monitoraggio continuo attraverso verifiche periodiche e preconsuntivo semestrale;
- 3) la rilevazione a consuntivo al termine di ciascun esercizio dei costi effettivamente sostenuti dalla Società e degli assorbimenti effettivi rilevati con conseguente determinazione dei conguagli.

A seguito delle verifiche periodiche, sono possibili eventuali revisioni del prezzo a fronte di significative modifiche del budget preventivo, con conseguente adeguamento della fatturazione.

Decorsi i primi sei mesi l'Azienda Committente procederà a verificare la buona conduzione e il buon funzionamento dei servizi, se del caso, proponendo alla Società di avviare idonee azioni correttive alle modalità di resa del medesimo.

ART. 11 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Art. 11. 1 - Modalità di fatturazione

La Società dovrà emettere fattura per i servizi espletati con cadenza mensile, secondo la scheda di commessa, a seguito dell'emissione da parte dell'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo dell'ordine elettronico (NSO).

Art. 11. 2 - Modalità e Termine di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti viene effettuato in rate mensili posticipate, pagate ai sensi del D. Lgs. n. 231/2002, così come modificato dal D. Lgs. n. 192/2012, salvo verifica della regolare esecuzione del servizio e salvo deduzione di eventuali penalità in cui la Società fosse incorsa.

Per quanto concerne il servizio di supporto telefonico al percorso ambulatoriale, lo sportello Unico Interaziendale e il servizio di accettazione e cassa, la Società deve trasmettere alla Committente report trimestrale riportante i dati statistici più salienti relativi al servizio svolto, e relazione almeno

annuale contenente le informazioni relative all'organigramma e all'organizzazione del lavoro (numero operatori e monte ore per resa del servizio), a eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, alle attività di formazione del personale, alle cause di eventuali controversie insorte con una o entrambe la Committente.

In carenza del report trimestrale o della predetta relazione, la Committente si riserva di sospendere il pagamento dei corrispettivi dovuti.

Ai sensi della Determinazione n. 4 del 07.07.2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture, la Società, essendo un soggetto giuridicamente distinto dalle aziende Committente, ma sottoposto a controllo analogo a quello esercitato sulle strutture delle medesime, è esclusa dall'ambito di applicazione della Legge n. 136/2010 e s.m.i.. sulla tracciabilità del trasferimento di fondi da parte delle Amministrazioni dello Stato.

Secondo le previsioni della Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) e del Decreto attuativo n. 55 del 3 aprile 2013 e dell'art 25 D.L. n. 66/2014, come convertito con Legge n. 89/2014, le fatture nei confronti della Committente dovranno essere obbligatoriamente emesse in modalità elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) gestito dal Ministero dell'Economia delle Finanze. La trasmissione è vincolata alla presenza del codice univoco dell'ufficio destinatario della fattura (per questa Azienda n. UFEU37).

D'altro canto, si precisa che l'Azienda Ospedaliera, prima di procedere al pagamento del corrispettivo dovuto, deve acquisire dalla Società la documentazione attestante il regolare adempimento agli obblighi previsti dalle norme vigenti in materia di assicurazioni sociali obbligatorie.

L'Azienda Ospedaliera, in caso di violazione degli obblighi predetti, previa comunicazione alla Società dell'inadempienza emersa o denunciata dagli Enti competenti, potrà sospendere i pagamenti delle fatture per un ammontare corrispondente a quanto dovuto ai dipendenti, fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato, ovvero che la eventuale vertenza sia stata conclusa. Per tale sospensione la Società non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento di danni.

I pagamenti delle fatture saranno effettuati dalla Committente, ove non sussistano contestazioni sulla corretta effettuazione del servizio o non risulti il regolare adempimento agli obblighi previsti dalle norme vigenti in materia di assicurazioni sociali obbligatorie, entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle stesse. Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento verranno sospesi e riprenderanno a decorrere dalla definizione della pendenza.

Per la verifica della regolarità contributiva, la Committente potrà chiedere alla Società di presentare il modello del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in originale.

La Committente, in caso di violazione degli obblighi predetti, sospenderanno i pagamenti delle fatture per un ammontare corrispondente a quanto dovuto ai dipendenti fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato, ovvero che l'eventuale vertenza sia stata conclusa. Per tale sospensione la Società non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento dei danni.

Al fine di rendere più agevoli le predette comunicazioni e gli eventuali controlli, la Società è tenuta a mantenere una posizione assicurativa presso le sedi INPS e INAIL di Cuneo.

Nei casi in cui si realizzi la mancata presentazione della documentazione di cui sopra, ovvero l'inottemperanza alle disposizioni concernenti la tutela salariale, la Committente provvederà a segnalare i fatti riscontrati all'Ispettorato del Lavoro e allo Sportello Unico Previdenziale.

ART. 12 – INTERRUZIONE DEI SERVIZI O SCIOPERO

I servizi contemplati nel presente disciplinare hanno una utilità pubblica e la Società assume a proprio carico la responsabilità del buon funzionamento anche in caso di scioperi o vertenze sindacali, cui partecipi il proprio personale, o altri eventi di forza maggiore, promuovendo tutte le iniziative atte a evitarne l'interruzione o la non regolare esecuzione.

In ogni caso, per nessuna ragione, la Società può non eseguire in tutto o in parte le prestazioni che vi rientrano. Qualora ciò si verificasse la Committente potrà procedere alla risoluzione del contratto con le modalità previste all'art. 19.

Qualora nel corso del contratto si verificassero scioperi, che non possono essere evitati, o cause di forza maggiore, la Società è tenuta ad attivarsi presso le autorità competenti per ottenere ordinanze al lavoro e/o altri provvedimenti necessari per l'emergenza ed a darne comunicazione preventiva e tempestiva alla Committente. In ogni caso, ove possibile, la Società è tenuta a garantire un servizio minimo d'emergenza, da concordare con la Committente entro un mese dall'inizio del contratto.

Nel caso, la Committente provvederà al computo degli accrediti relativi ai servizi non forniti, operando sui corrispettivi mensili le detrazioni corrispondenti alle ore di lavoro non prestate dalla Società e ad applicare le penali di cui al successivo art. 18.

Qualora la sospensione dovesse protrarsi per più di una giornata, la Committente ha facoltà di adottare i provvedimenti a propria tutela fino a risolvere il contratto e conseguentemente di adottare, senza bisogno di messa in mora e con provvedimento amministrativo, le misure indicate all'art. 19 e a trattenere alla Società un importo pari alla quota corrispondente alle ore eventualmente resesi necessarie per fare eseguire le prestazioni da altre imprese o da personale della Committente.

ART. 13 – ASSICURAZIONI

La Società sarà sempre direttamente e pienamente responsabile della totalità dei danni accertati, arrecati a persone o cose che, a giudizio della Committente risultassero imputabili alla Società o all'operato e al comportamento del personale dalla stessa dipendente.

La Società, in ogni caso, dovrà provvedere senza indugio ed a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti od oggetti danneggiati e a esonerare la Committente da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Qualora la Società non dovesse provvedere al risarcimento ed alla riparazione del danno, nel termine fissato, la Committente si riserva la facoltà di trattenere l'importo dovuto dai crediti vantati dalla Società.

La Società, previa intesa con la Committente, dovrà stipulare idonee polizze assicurative RCT – RCO con primaria compagnia di assicurazione a copertura dei danni a persone o cose a chiunque appartenenti, che venissero arrecati nell'espletamento del servizio, con adeguato massimale da concordare con la Committente.

La Committente non risponderà di eventuali ammanchi, danneggiamenti o furti di qualsiasi natura e per qualsiasi causa verificatisi alla Società e ai suoi dipendenti presso i locali individuati per la prestazione del servizio.

ART. 14 - OBBLIGHI IN MERITO ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Per le attività svolte nei locali

- Ospedale S. Croce – Via Michele Coppino n. 26 - Cuneo
- Ospedale A. Carle – Via A. Carle n. 5 - Cuneo
- Sede ASL CN1 – Via C. Boggio n. 12/14 - Cuneo

di competenza della Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo e dell'ASL CN 1, le medesime avranno l'obbligo di promuovere, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/08, la cooperazione e il coordinamento per garantire l'attuazione delle misure di sicurezza durante le attività oggetto dei servizi e, in tale contesto, hanno elaborato il "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze" (DUVRI), contenenti le indicazioni operative e gestionali atte ad eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze.

In ogni caso, i DUVRI potranno essere aggiornati, anche su proposta della Società affidataria, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico, organizzativo incidenti sulle modalità realizzative; tali documenti potranno inoltre essere integrati in seguito a proposte della Società affidataria, a seguito della valutazione della Committente e dovranno essere allegati al contratto.

È fatto obbligo comunque alla Società affidataria, al fine di garantire la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, di effettuare la valutazione dei rischi e tutto quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e sicurezza del lavoro per quanto attiene alle attività oggetto del presente disciplinare

(individuazione misure di tutela tecniche, procedurali, dispositivi di protezione individuali, informazione e formazione).

La Società dovrà considerare, oltre ai rischi specifici legati all'attività svolta, anche quelli legati in particolare ai locali / aree, agli impianti, alle attrezzature e all'emergenza.

La Società dovrà informare l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo e l'ASL CN1–dei rischi introdotti nei locali/aree di loro competenza, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs 81/08 e predisporre tutta la documentazione prevista nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza allegato al presente disciplinare.

La Società attraverso un suo Responsabile dovrà partecipare a tutte le attività di coordinamento e di cooperazione organizzate dall' Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo e dall'ASL CN1 nell'ambito di applicazione dell'articolo 26 del D. Lgs 81/08 secondo le modalità e la documentazione prevista nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza allegato al presente disciplinare.

Indicazioni dei costi della sicurezza dovranno essere specificati nella scheda commessa, con specifica voce DUVRI.

Inoltre, l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle e l'ASL CN1, ognuno per la parte di propria competenza, si impegnano a consegnare cartaceo o con link specifico:

- Il piano di emergenza ed evacuazione e/o eventuali procedure di emergenza;
- le planimetrie del piano emergenza ed evacuazione.

In caso di aggiornamento dei Piani di Emergenza e di Evacuazione che coinvolga l'attività degli operatori dell'Impresa, questi dovranno essere tempestivamente informati.

ART. 15 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Ospedaliera e la Società sono consapevoli dell'importanza della protezione dei dati personali e dichiarano di essere a conoscenza di quanto prescritto dalle disposizioni normative loro applicabili in materia di protezione dei dati.

La Committente e la Società, allo scopo di gestire il rapporto contrattuale instaurato a seguito della stipula della convenzione per l'affidamento del servizio in oggetto, si autorizzano al trattamento reciproco dei dati personali forniti nell'ambito della presente convenzione esclusivamente per le finalità connesse a obblighi di legge o contrattuali, ai sensi e nel rispetto della disciplina in vigore sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003 e Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati G.D.P.R. UE 2016/679).

Ad integrazione e specifica degli obblighi di protezione dei dati derivanti dalla suddetta normativa, la Società per quanto concerne il trattamento dei dati derivante dall'esecuzione del contratto relativo al servizio in oggetto, ai sensi dell'art. 28 Reg UE 2016/679, quale "Responsabile del trattamento", dovrà attenersi alle disposizioni contenute nel Reg. UE 2016/679 e nel D. Lgs 196/2003 e ss.mm.ii.

Si rimanda all'allegato n. 2 "Nomina Responsabile Esterno del Trattamento Dati".

ART. 16 - CONTROLLO ANALOGO

Ai fini di realizzare il "*controllo analogo*", in linea con la pronuncia del Consiglio di Stato (decisione della VI Sezione 25/11/2008, n. 5781), che ribadisce che la Società *in house* "*deve agire come un vero e proprio organo dell'amministrazione*", la Committente si avvalgono del Comitato di Controllo Analogo, che opera secondo i principi definiti dai Direttori Generali per l'affidamento *in house* e trascritti nei contratti di servizio e secondo il Regolamento Attuativo del Controllo Analogo sulla Società predisposto dal Comitato stesso e approvato dall'Assemblea dei soci. Comunque, la Committente conservano il potere di indicare all'organo amministrativo della Società e/o ai servizi gestori della medesima, se lo riterranno opportuno, anche mediante proposte elaborate dalle proprie strutture di competenza, aspetti progettuali, obiettivi, modalità operative ed altre iniziative volte all'attuazione ed alla resa del servizio prestato dalla Società a favore della Committente; il diritto di verifica dello stato di attuazione degli obiettivi assegnati, mediante controlli durante il periodo di durata del contratto sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità sull'operato, sulla contabilità della società, con particolare riferimento alle modalità ed alla resa del servizio di

cui al presente disciplinare; il diritto di segnalare all'organo amministrativo della società eventuali disfunzioni nella gestione del servizio svolto, richiedendo che vengano apportati correttivi, nonché il diritto ad esprimere motivato dissenso in ordine ad atti gestionali che si riflettano sulla conduzione del servizio oggetto del presente disciplinare, dissenso che può spingersi (ove l'organo amministrativo non ne tenga conto) fino al diritto di veto sul compimento di determinati atti e sull'attuazione di deliberazioni del consiglio, richiedendo che della questione sia investita l'assemblea dei soci; il diritto di recesso dal contratto, qualora l'organo amministrativo della Società assuma iniziative di particolare rilievo per la conduzione del servizio di cui al presente disciplinare, senza previa consultazione ed autorizzazione della Committente, se rientranti nelle competenze di questo.

ART. 17 - VERIFICHE, CONTROLLI E CONTESTAZIONI

La Committente si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che si ritengono necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni richieste o presupposte dal presente disciplinare.

I servizi di cui al presente disciplinare sono soggetti al costante controllo da parte del personale specificamente incaricato delle strutture della Committente specificatamente interessate.

I controlli del servizio effettuati da parte del personale incaricato dalla Committente vertono sulla esecuzione della prestazione prevista, sulla tempistica di esecuzione, sulla sequenza delle operazioni indicate e sul raggiungimento dello standard qualitativo delle stesse (cfr. art. 5).

Qualora dovesse emergere dal controllo effettuato la mancata esecuzione delle prestazioni previste, la Società è tenuta all'immediata esecuzione delle attività contemplate.

In caso contrario il personale della Committente in contraddittorio con la Società procederà a verifica, con verbalizzazione dell'esito del controllo.

La Committente si riserva di valutare la possibilità e/o l'opportunità di apportare variazioni e/o innovazioni nello svolgimento complessivo dei servizi stessi, purché esse rientrino nelle possibilità tecnico giuridiche offerte dalla disciplina del rapporto e siano verificate e concordate con la Società.

ART. 18 - PENALITÀ

La Società è obbligata ad attenersi a tutte le prescrizioni contenute nel presente disciplinare.

Salvo più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge ed indipendentemente da quanto previsto al precedente art. 17 e al seguente art. 19, per la non perfetta esecuzione del servizio, o comunque per ogni altro inadempimento contrattuale, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, la Committente si riserva di applicare alla Società penali da un minimo dell'un per cento ad un massimo del dieci per cento del canone mensile di riferimento, da dedurre dalle successive fatturazioni, seguendo le procedure sotto descritte.

Delle penali applicate sarà data comunicazione alla Società a mezzo di posta elettronica certificata. La Società deve emettere nota di accredito per l'importo della penale applicata, che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture in corso al momento del ricevimento della nota di accredito.

Le penali saranno applicate a seguito di contestazione inoltrata dall'A.O. per iscritto, mediante posta elettronica certificata. La contestazione potrà contenere eventuali prescrizioni e/o diffide ad eseguire scrupolosamente il servizio, alle quali la Società deve uniformarsi nei tempi stabiliti dall'A.O.

Entro dieci giorni dal ricevimento della contestazione, la Società è tenuta a presentare le proprie controdeduzioni. Trascorso inutilmente tale termine, l'A.O. procederà all'applicazione della sanzione indicata nella contestazione d'addebito medesima.

La Società non potrà addurre a giustificazione del proprio operato circostanze o fatti influenti sul servizio che, ancorché prevedibili e/o previsti, non siano stati preventivamente comunicati per iscritto. L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il risarcimento degli eventuali danni né qualsiasi altra azione legale che l'A.O. intendesse eventualmente intraprendere.

Persistendo l'inosservanza degli obblighi contrattuali, e comunque dopo tre successive contestazioni scritte, l'A.O. si riserva la facoltà di rescindere il contratto prima della sua naturale

scadenza per inadempimento con preavviso di 60 giorni, da notificarsi mediante lettera raccomandata o a mezzo di posta elettronica certificata. Il contratto si intenderà risolto di diritto dal 61° giorno successivo alla data di notifica dell'ultima contestazione, nella quale vi sia espressa informazione circa la predetta volontà.

ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Committente si riserva in ogni momento il diritto di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, mediante diffida da notificarsi a mezzo di posta elettronica certificata, senza che la Società abbia nulla a pretendere a titolo di risarcimento, qualora dimostrasse palese incompetenza nell'esecuzione del servizio, da cui risultasse inefficace l'operatività, o che il servizio non fosse compiuto nei modi stabiliti o si fossero verificate gravi irregolarità nello svolgimento dello stesso o infrazioni a leggi o regolamenti che disciplinano aspetti operativi.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile alla Società, la Committente potrà intraprendere le azioni che ritengano opportune a tutela dei propri interessi, come l'azione per il risarcimento del maggior danno conseguente alla mancata esecuzione del servizio e/o all'affidamento dell'esecuzione dello stesso ad altra impresa in danno della Società, a carico della quale resterà l'onere dell'eventuale maggior prezzo pagato rispetto a quello convenuto.

La Società nulla potrà pretendere a titolo di risarcimento.

Con la risoluzione del contratto sorge per la Committente il diritto di affidare a terzi il servizio, in danno della Società addebitando le eventuali maggiori spese che dovranno sostenere.

Nelle more dell'affidamento del servizio a nuova impresa, la Committente provvederà con il metodo più celere, applicando il Regolamento per le spese in economia.

L'affidamento a terzi verrà notificato alla Società. L'esecuzione in danno non esime la Società dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ART. 20 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatto salvo quanto di seguito previsto.

Per quanto concerne la cessione dei crediti derivanti dal contratto, si applica quanto previsto dalla Legge 21.02.1991, n. 52.

Le cessioni dei crediti derivanti dalle prestazioni oggetto della presente convenzione possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti d'impresa. Dette cessioni devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Committente e sono efficaci ed opponibili qualora non siano state rifiutate con comunicazione notificata al cedente ed al cessionario entro quindici giorni dalla notifica.

ART. 21 - RECESSO

L'Azienda Ospedaliera avrà diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere anche parzialmente dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno trenta giorni solari, da comunicarsi alla ditta affidataria con posta elettronica certificata.

Dalla data di efficacia del recesso, la Società dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Azienda.

Qualora il recesso, totale o parziale, sia determinato da sopravvenute esigenze organizzative o da interventi normativi che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio o in ogni altro caso in cui vengano meno le condizioni che hanno determinato la necessità di attivare il servizio in oggetto, avrà diritto unicamente al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto fino alla data di esecutività del recesso, e non potrà pretendere ulteriori compensi, indennizzi e/o rimborsi, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 codice civile e dalla vigente normativa.

ART. 22 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Durante il periodo di esecuzione del servizio la Committente si riserva la facoltà, di estendere o ridurre le prestazioni rispetto a quanto previsto nella presente convenzione (ad esempio per

eventuale gestione di ulteriori agende, e/o estensione /diminuzione della fascia oraria di esecuzione del servizio). Tali modifiche potrebbero determinare una variazione del costo del servizio.

Qualora si verificassero le suddette variazioni la Società fin d'ora si obbliga ad adeguare il servizio come da richiesta della Committente, salvo variazione proporzionale in aumento o in diminuzione del canone previsto, previo accordo con la Committente e, in particolare nel caso di aumento del prezzo, in base al documentato incremento delle risorse umane e strumentali impiegate per l'esecuzione del servizio.

ART. 23 - CONTROVERSIE CONTRATTUALI

Per qualunque controversia nascente fra le parti sarà esclusivamente competente il Foro di Cuneo.

ART. 24 - RICHIAMO ALLA LEGGE

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente disciplinare, si rinvia alla normativa vigente in materia.

ART. 25 - ALLEGATI

Sono uniti al presente disciplinare, divenendone parte integrante e sostanziale, i seguenti allegati:

- Allegato n. 1: Moduli di attestazione di regolare esecuzione del servizio.
- Allegato n. 2: "Nomina Responsabile Esterno del Trattamento Dati".
- Allegato n. 3: "Documento Unico Valutazione Rischi Interferenza"

Letto, approvato e sottoscritto.

per A.O. S. CROCE E CARLE
IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Livio Tranchida

per AMOS. S.C.R.L.
LA DIRETTRICE GENERALE
Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, comma 2 del Codice Civile, la Società dichiara di approvare esplicitamente le clausole di cui agli artt. 11, 18, 19, 20, 23 e 24 della presente Convenzione.

per AMOS S.C.R.L.
LA DIRETTRICE GENERALE
Dott.ssa Mariateresa Buttigliengo