

**SCHEMA DI CONTRATTO  
DI AFFIDAMENTO DELLA REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO UNICO ED  
INTEGRATO PER LA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI SANITARIE**

**CIG 6453134EA0**

**TRA**

La Società di Committenza Regione Piemonte S.p.A. (S.C.R. Piemonte S.p.A.), con sede in Torino, c.so Marconi, 10 (C.F. 09740180014), rappresentata da \_\_\_\_\_, nella sua qualità di \_\_\_\_\_ in forza dello statuto societario (di seguito denominata “Società”)

**E**

\_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), Via \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, (codice fiscale \_\_\_\_\_ e Partita IVA \_\_\_\_\_), in persona di \_\_\_\_\_, nella sua qualità di \_\_\_\_\_ in forza \_\_\_\_\_ (di seguito “*Broker*”);

**PREMESSO CHE**

- a) la L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 s.m.i. ha istituito la società S.C.R.- Piemonte S.p.A. in qualità di Centrale di Committenza ai sensi degli artt. 3 e 33 del D.Lgs. 163/06 s.m.i.;
- b) con D.G.R. n. 35-1482 del 25 maggio 2015, la Giunta Regionale ha affidato a S.C.R.- Piemonte S.p.A. il compito di individuare il fornitore per la realizzazione di un servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie sovraziendali mediante l’espletamento di procedura ad evidenza pubblica predisponendo i relativi atti di gara;
- c) il Gruppo tecnico regionale individuato per supportare S.C.R. nella redazione della documentazione di gara a carattere tecnico, ha elaborato il Capitolato tecnico avente ad oggetto la realizzazione di un servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie ed ha indicato nell’offerta economicamente più vantaggiosa il criterio di valutazione;
- d) S.C.R.-Piemonte S.p.a., con provvedimento n. 125 del 30 ottobre 2015, in esecuzione dei compiti assegnati ad essa dalla Regione Piemonte, ha indetto una procedura aperta, per la stipula, di una Convenzione per la realizzazione di un servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie con la previsione, dell’aggiudicazione secondo il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa;
- e) con provvedimento n.\_\_\_\_del \_\_\_\_\_, S.C.R.-Piemonte S.p.A. ha aggiudicato definitivamente la procedura a\_\_\_\_\_;
- f) il Fornitore aggiudicatario ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula della presente Convenzione che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale, ivi inclusa la cauzione definitiva e la/le polizza/e assicurativa/e, come indicato al par. 16 del Disciplinare di gara; il fornitore ha, altresì, prodotto l’elenco nominativo del personale dipendente che impiegherà nell’appalto con l’indicazione della qualifica professionale e dell’esperienza nei servizi di prenotazioni

- sanitarie;
- g) la presente Convenzione non è fonte di alcuna obbligazione per S.C.R.-Piemonte S.p.A. nei confronti del Fornitore, salvo quelle alla stessa espressamente riferite, costituendo la medesima Convenzione le condizioni generali del contratto concluso dalle singole Amministrazioni Contraenti.

**TUTTO CIÒ PREMESSO, CONSIDERATO E DESCRITTO, SI CONVIENE E SI STIPULA** quanto segue:

#### **ART. 1 – PREMESSE**

Le sopramenzionate premesse, unitamente agli Allegati nel seguito elencati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Costituiscono gli Allegati al presente contratto i seguenti documenti:

Allegato \_\_\_ offerta economica

Allegato\_\_\_ Progetto Tecnico;

Allegato\_\_\_ Capitolato Tecnico

#### **ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

1. Oggetto del contratto è la realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nel Progetto Tecnico, nel Capitolato Tecnico ed in base alle condizioni e termini previsti nel presente atto.
2. Il sistema dovrà essere caratterizzato da:
  - gestione multi azienda;
  - aderenza a tutte le attuali normative regionali e nazionali, nonché alle evoluzioni delle stesse che si presenteranno nel periodo di validità del servizio, comprendendo anche le modifiche organizzative derivanti da futuri accorpamenti delle ASR;
  - integrazione con i sistemi Nazionali, Regionali e Aziendali;
  - accesso real-time a tutte le informazioni e agli indicatori di efficienza ed efficacia dei processi operativi;
  - capacità di creare un reale controllo e governo globale delle attività sia da parte della Regione che da parte delle singole Aziende.

L'appalto dovrà prevedere almeno un:

- servizio di call-center (infrastruttura tecnologica e risorse umane)
- sistema unico di prenotazione (CUP Unico) per gli attori coinvolti nel processo (sportelli delle Aziende, call-center, farmacie, comuni, altri enti locali, cittadini, stakeholder, etc.);
- sistema di “recall” automatico integrato con il CUP unico;
- sistema di disdetta automatica;
- servizio di prenotazione on-line al cittadino

e quanto altro necessario al corretto ed adeguato funzionamento del sistema ancorché non esplicitamente menzionato.

L'Appaltatore deve erogare le prestazioni oggetto del presente contratto nel rispetto delle modalità, delle specifiche/dei requisiti tecniche/i, delle tempistiche, dei requisiti di qualità e dei livelli di

servizio descritti nel Capitolato Tecnico, che contiene tutti gli elementi minimi che devono essere in ogni caso garantiti, nonché, per gli aspetti migliorativi, nel pieno rispetto di quanto previsto nell'allegato Progetto Tecnico.

Le Aziende Sanitarie Regionali interessate potranno chiedere l'estensione dell'utilizzo del sistema software di CUP unico anche alla fase di accettazione, cassa e consuntivazione corrispondendo gli importi di cui all'art. 4.

3. Non sono ammesse modifiche al presente Contratto, se non nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui al combinato disposto dell'art. 114, comma 2 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e degli artt. 310 e 311 del D.P.R. n. 207/2010 e s.m.i., in quanto applicabili.

#### **ART. 2.1 – TERMINI DI CONSEGNA**

1. Il Fornitore si impegna a consegnare, installare, configurare e avviare il sistema per fasi aggregate per Provincia entro 12 mesi dalla stipula del presente atto (*o entro il termine migliorativo offerto*).

Le strutture sanitarie private accreditate utilizzeranno il sistema oggetto del presente atto a partire dal secondo anno contrattuale.

2. Entro i primi tre mesi dalla stipula del presente atto il Fornitore si impegna a predisporre le infrastrutture, ad effettuare il collaudo dell'applicativo integrato con i sistemi regionali (CSI-Piemonte) e ad avviare le attività del call center.
3. L'avvio complessivo del sistema presso ogni singola Azienda è subordinato ad un positivo collaudo comprensivo anche di tutte le integrazioni con i sistemi della singola Azienda.
4. Il piano di attività di rilascio e messa in servizio del servizio integrato dovrà avvenire secondo quanto indicato nel Progetto tecnico.

#### **ART. 2.2 – GOVERNO DEL SERVIZIO**

L'intero processo di implementazione e manutenzione del servizio deve essere concordato e condiviso con lo specifico gruppo tecnico di governo regionale appositamente costituito che, al contempo, ricopre un ruolo di riferimento per le Aziende Sanitarie Regionali.

Al gruppo tecnico regionale compete:

- a) la stesura degli indirizzi operativi con cui verranno definiti i criteri di compilazione delle agende di prenotazione delle varie strutture, in modo da uniformare tra le varie ASR le tempistiche di erogazione delle prestazioni, l'applicazione dei PDTA stabiliti dalla Regione, l'utilizzo del recall, etc.;
- b) nella fase di avvio del sistema nel suo complesso, il monitoraggio delle fasi operative e la verifica della corretta collaborazione tra il Fornitore e le singole ASR per garantire il rispetto dei tempi di consegna stabiliti dal presente atto;
- c) verificare in tempo reale la corretta erogazione del servizio e l'andamento delle prenotazioni tramite l'utilizzo di un apposito cruscotto di sistema in grado di monitorare l'offerta degli erogatori e le relative liste d'attesa che potrebbero venirsi a creare;
- d) verificare quotidianamente, anche attraverso la produzione di report specifici, l'apertura o la chiusura delle agende di prenotazione per le singole A.S.R..

- e) definire le policy di visibilità ed accessibilità alle informazioni e alle funzionalità da parte di tutti gli attori utilizzatori dei sistemi oggetto del presente atto;
- f) verificare la corretta applicazione del piano di formazione degli operatori del call center relativamente alle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio sanitario regionale.
- g) approvare il piano delle manutenzioni evolutive proposte dal fornitore, senza oneri aggiuntivi, secondo una procedura standardizzata che sarà determinata in seguito;
- h) concordare con il Fornitore un sistema di reportistica unificata;
- i) verificare il raggiungimento del quantitativo di prenotazioni on line definito dall'obiettivo annuale, al fine di autorizzare la fatturazione di ogni prenotazione successiva effettuata e conclusa tramite sistemi on line.

### **ART. 3 – DURATA**

1. La Convenzione avrà la durata di 5 anni a decorrere dalla data di sottoscrizione della stessa o dalla data di esecuzione anticipata. E' facoltà di S.C.R.-Piemonte S.p.A., previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, rinnovare il contratto per ulteriori 3 anni con facoltà, per SCR-Piemonte S.p.A. di rinegoziare patti e condizioni migliorative anche economiche.
2. I singoli atti di adesione delle Aziende Sanitarie dovranno essere formalizzati dalle stesse entro un mese dalla data di stipula della convenzione.
3. L'utilizzo del sistema sarà integrato, a partire dal secondo anno dall'avvio della convenzione, con il coinvolgimento dei privati contrattualizzati e dei presidi equiparati ex artt. 42 e 43 della Legge 833/1978 non ancora integrati con sistemi di prenotazione pubblici.
4. S.C.R.-Piemonte S.p.A. si riserva, inoltre, la possibilità di prorogare il contratto in essere, per il tempo necessario alla stipula di un nuovo contratto a seguito dell'espletamento di una nuova procedura. Tale proroga, in ogni caso, non potrà essere disposta per un periodo superiore ai sei mesi.

### **ART. 4 – CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'importo complessivo del servizio oggetto del presente contratto è pari ad Euro \_\_\_\_\_ al netto di IVA, (pari all'importo di aggiudicazione del Fornitore) per tutto il periodo di validità ed efficacia del presente contratto.

Nel corso di validità del Contratto, S.C.R.-Piemonte S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore un incremento o una riduzione delle prestazioni nei limiti di 1/5 (un quinto) del valore del Contratto, ai sensi dell'art. 11 R.D. 18 novembre 1923, n. 2440.

Il corrispettivo contrattuale dovuto da ciascuna Azienda Sanitaria al Fornitore in forza dell'utilizzo del sistema sarà determinato sulla base degli importi unitari presentati in sede di gara e nel seguito indicati. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono ai servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

Il pagamento e la fatturazione avverranno secondo le seguenti modalità:

A) **Canone annuo fisso** pari ad € \_\_\_\_\_: che tiene conto dell'investimento HW, SW di base e Data Base (ad esclusione di quello compreso per il funzionamento del Call Center), linee dati, SW applicativo comprensivo delle integrazioni, manutenzione dell'HW e SW, servizi di formazione, supporto e recupero dati.

Il canone, così determinato, verrà ripartito in parti uguali tra le Aziende sanitarie destinatarie (due quote per la Città della Salute e una quota per tutte le altre ASR) e fatturato in modalità trimestrale anticipata.

B) **Compenso variabile**, determinato dal servizio di call center, che verrà fatturato, in relazione al numero di contatti mensili suddivisi per tipologia andate a buon fine per ogni singola struttura, ai sotto elencati importi unitari:

DESCRIZIONE PRESTAZIONI	IMPORTO UNITARIO (Iva esclusa)
PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI PREVENZIONE SERENA	€ _____
PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI VACCINAZIONI	€ _____
PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI LIBERA PROFESSIONE, MEDICINA LEGALE E CUP SSN	€ _____
MULTIPRENOTAZIONI (DALLA SECONDA PRENOTAZIONE)	€ _____
SPOSTAMENTI	€ _____
DISDETTE NON AUTOMATIZZATE	€ _____

Il Fornitore deve allegare alla fatturazione trimestrale posticipata uno specifico report mensile di dettaglio concordato con il gruppo tecnico regionale.

C) **Compenso variabile relativo alle prenotazioni on line al cittadino**

Al fine di poter accedere al sistema premiante, entro la fine di ogni anno dalla stipula del presente atto le prenotazioni effettuate attraverso sistemi on line dovranno raggiungere le seguenti percentuali minime delle prenotazioni del call center:

Anno	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno
<b>Prenotazioni on line</b>	5%	10%	15%	20%	25%

Ogni prenotazione successiva al quantitativo definito dall'obiettivo annuale effettuata e conclusa tramite sistemi on line verrà valorizzata al seguente importo unitario € \_\_\_\_\_.

La contabilizzazione avverrà nella prima fatturazione utile.

D) (eventuale) **Canone annuo fisso per "Modulo opzionale CUP Unico"**, comprensivo del noleggio e manutenzione di tutta l'infrastruttura hardware e software, pari ad € \_\_\_\_\_ che dovrà essere remunerato dalla singola Azienda che ne farà richiesta; tale canone sarà oggetto di fatturazione trimestrale anticipata.

E) (eventuale) **"Modulo opzionale Formazione on demand"**:

pacchetto 3 giorni on site € \_\_\_\_\_

pacchetto 5 giorni on site € \_\_\_\_\_

pacchetto 10 giorni on site € \_\_\_\_\_.

La fatturazione sarà a consumo a seconda della tipologia e del numero di pacchetti richiesti dalla singola ASR.

È consentita la revisione dei prezzi per l'erogazione dei servizi, in aumento o in diminuzione, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, a partire dalla seconda annualità di vigenza contrattuale.

Le fatture saranno emesse dal fornitore, conformemente alle modalità previste dalla normativa vigente in materia e dovranno essere intestate ed inviate alle Singole Aziende Sanitarie Regionali (ASL e ASO).

I pagamenti delle fatture avverranno secondo quanto disposto dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, così come modificato dal D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192 e interpretato dal Ministero dello Sviluppo Economico 23 gennaio 2013, prot. n. 1293.

Si rammenta che a far data dal 31 marzo 2015, è fatto obbligo al Fornitore di procedere alla fatturazione in forma elettronica, così come disposto dalla Legge 24.12.2007 n. 244 (Finanziaria 2008). Le Amministrazioni, pertanto, non potranno procedere al pagamento, neppure parziale, fino all'invio del documento in forma elettronica. La trasmissione delle fatture elettroniche dovrà essere effettuata attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), le cui modalità di funzionamento sono state definite con il decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55.

Il Fornitore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010; in particolare, i pagamenti relativi all'adesione alla presente Convenzione saranno effettuati a mezzo di conti correnti dedicati (anche in maniera non esclusiva) accesi presso banche o Poste Italiane S.p.a..

Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati sono i seguenti:

- presso \_\_\_\_\_ IBAN \_\_\_\_\_,
- presso \_\_\_\_\_ IBAN \_\_\_\_\_,

Le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui conti correnti di cui sopra sono:

- Nome e Cognome \_\_\_\_\_ CF \_\_\_\_\_.
- Nome e Cognome \_\_\_\_\_ CF \_\_\_\_\_.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato conformemente alle modalità previste dalla normativa vigente in materia. Il pagamento dei corrispettivi dovuti sarà accreditato, a spese delle Strutture mediante bonifico sul conto corrente bancario/postale, dedicato al presente affidamento, intestato al Fornitore. In ciascun bonifico dovrà essere indicato il CIG attribuito dall'Autorità di Vigilanza per il Contratto.

Ai sensi dell'art. 3, comma 7, della Legge n. 136/2010, si dichiara che le persone delegate ad operare sul conto corrente sono:

- \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, la ditta aggiudicataria non potrà

sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Il pagamento di ciascuna singola fattura è subordinato alla regolarità contributiva del Fornitore certificata attraverso il D.U.R.C. (Documento unico di regolarità contributiva) in corso di validità.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, la ditta aggiudicataria potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel servizio di fornitura. Qualora la ditta aggiudicataria si rendesse inadempiente a tale obbligo, la Convenzione si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi, con lettera raccomandata dalla Struttura Contraente.

Qualora il pagamento dei corrispettivi non sia effettuato, per causa imputabile all'Azienda Sanitaria richiedente inadempiente, entro il termine predetto saranno dovuti gli interessi moratori dal giorno successivo all'inutile scadenza del termine di pagamento nella misura prevista dalla normativa vigente al tempo del pagamento stesso, salvo il minor saggio eventualmente concordato fra le parti nei limiti ed alle condizioni di cui al decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231; tale misura è comprensiva del maggior danno ai sensi dell'art. 1224 del Codice Civile.

*(eventuale) Fermo restando quanto espressamente previsto dalle norme sulla Contabilità Generale dell'Amministrazione per i contratti passivi in materia di pagamento del corrispettivo, con riguardo all'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le Società costituite in Raggruppamento Temporaneo, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Contraente, ivi incluso quanto stabilito all'art. 37, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006, dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione pro quota delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare (anche solo al loro interno) solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dalla Struttura Contraente. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.*

## **ART. 5 – OBBLIGHI CONTRATTUALI**

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente atto, nel capitolato e negli altri documenti di gara. In ogni caso, il fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente, resteranno ad esclusivo carico dell'aggiudicatario.

Il fornitore si impegna:

a) con riferimento:

- ad avvalersi della struttura organizzativa indicata nel Progetto Tecnico;
- ad effettuare la formazione del personale come meglio dettagliato nel seguito;

- a gestire operativamente il servizio di call center presso due sedi operative dislocate rispettivamente nel Piemonte Orientale (Novara o Verbanò Cusio Ossola) e nella provincia di Torino con oneri a proprio carico;
- a garantire all'amministrazione o a soggetti terzi da questa incaricati il libero accesso ai luoghi di erogazione del servizio di call center per attività di controllo ed ispezione;

b) ad effettuare un servizio di assistenza e manutenzione secondo le modalità ed i livelli di servizio descritti nel Capitolato Tecnico, che contiene tutti gli elementi minimi che devono essere in ogni caso garantiti, nonché, per gli aspetti migliorativi, nel pieno rispetto di quanto previsto nell'allegato Progetto Tecnico;

c) ad effettuare assistenza operativa in fase di avvio secondo quanto previsto al par. 7.2 del presente atto da leggersi in combinato disposto con l'allegato Progetto Tecnico;

d) ad attivare i moduli opzionali di cui al par. 13 del Capitolato Tecnico, ove richiesti;

e) con riferimento al servizio di reportistica: fornire credenziali di accesso con il profilo di amministratore di sistema al gruppo tecnico regionale ed ad almeno un responsabile di ogni Azienda coinvolta, all'uopo nominato per la verifica dei livelli qualitativi del servizio;

f) ad assumere i lavoratori secondo le norme di legge e ad attuare nei confronti del personale condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti Collettivi Nazionali sottoscritti dalle OO. SS. maggiormente rappresentative, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località, nonché di eventuali accordi collettivi territoriali.

g) ed a svolgere quant'altro previsto nella documentazione di gara.

Dovrà essere garantita la migrazione dei dati necessari ad assicurare la continuità e la tracciabilità di tutte le prenotazioni già in essere sui CUP locali, al fine di garantire la coerenza dei contenuti delle agende esistenti al momento del passaggio al CUP unico. La fonte dei dati per il primo caricamento verrà fornita da ciascuna ASR/Struttura accreditata, secondo le specifiche tecniche fornite dal Fornitore.

#### **ART. 6- PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITA' DI FORMAZIONE.**

Il fornitore si impegna ad avvalersi nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto di una struttura organizzativa adeguata, così come indicata in sede di Progetto tecnico.

L'aggiudicatario deve assumere i lavoratori secondo le norme di legge ed è obbligato ad attuare nei confronti del personale condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti Collettivi Nazionali sottoscritti dalle OO. SS. maggiormente rappresentative, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località, nonché di eventuali accordi collettivi territoriali.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo. I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.



L'aggiudicatario è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro, e assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

## **6.1 – FORMAZIONE DEGLI OPERATORI DEL CALL CENTER**

La formazione del personale addetto al servizio è affidata al Fornitore ed avverrà con le modalità indicate nel Progetto Tecnico.

In particolare il Fornitore si impegna a garantire:

- ✓ formazione di startup e
- ✓ formazione permanente.

Per la parte del piano di formazione di startup, l'amministrazione metterà a disposizione anche proprio personale per la formazione specifica degli operatori del Call Center in merito alle peculiarità della gestione delle prenotazioni delle singole Aziende, in modo da raggiungere in tempo breve, gli obiettivi qualitativi e quantitativi previsti; tempi, modalità e sedi andranno concordati con il Fornitore.

Dovrà essere garantita da parte delle Aziende una o più figure di riferimento, opportunamente formata, che possa gestire dei refresh formativi su tematiche generali e o esigenze particolari in maniera sistematica per consolidare la formazione di startup e garantire il trasferimento di know how. La formazione dovrà essere impartita, ad ogni nuovo operatore che, dovendo provvedere ad un servizio di pubblica utilità, dovrà essere adeguatamente formato.

Il personale impiegato, munito di cartellino di identificazione, dovrà essere adeguatamente formato ed informato su tutte le attività specifiche della mansione e sull'uso delle attrezzature, come previsto nel D.Lgs. 81/2008.

Il Fornitore garantisce la presenza, anche in base ai turni di lavoro, di personale idoneamente formato per la gestione delle emergenze (antincendio, primo soccorso, evacuazione) come indicato nel D.Lgs. 81/2008.

## **6.2 – FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP UNICO DELLE AZIENDE**

- a) Azienda Sanitaria Regionale secondo quanto previsto al par. 10.2 del capitolato Tecnico da leggersi in combinato disposto con il Progetto Tecnico;
- b) Privati e accreditati (Formazione on demand) secondo quanto previsto al par. 13.2 del Capitolato Tecnico da leggersi in combinato disposto con il Progetto Tecnico.

### **ART. 7 – LIVELLI DI SERVIZIO**

L'esecuzione dell'appalto dovrà avvenire nel rispetto dei livelli di servizio di seguito riportati. L'inosservanza di tali livelli di servizio comporterà l'applicazione di penali secondo quanto disciplinato all'art. 10.

#### **7.1- RELATIVI ALL'ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CUP UNICO**

Il Fornitore, al fine di garantire la regolare prosecuzione dei servizi di prenotazione/gestione agende si impegna ad effettuare obbligatoriamente attività di assistenza e manutenzione secondo le

modalità tecniche e le policy descritte al paragrafo 12.1 del capitolato tecnico da leggersi in combinato disposto con quanto previsto nel Progetto Tecnico.

In particolare gli interventi di manutenzione correttiva, attraverso l'eliminazione di qualsiasi malfunzionamento, dovranno rispettare i seguenti livelli di servizio:

<b>Priorità</b>	<b>Tempo di intervento</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
<b>Critica</b> L'intero sistema è indisponibile o non è possibile concludere la prenotazione	Entro 1/2 ora lavorativa (o miglior tempo offerto)	Entro 2 ore lavorative (o miglior tempo offerto)
<b>Urgente</b> Criticità del sistema che consente la prenotazione con tempo corrente maggiore o uguale a 2 volte il tempo medio di prenotazione mese precedente (con alert come da punto 9.5 del Capitolato Tecnico)	Entro 1 ora lavorativa (o miglior tempo offerto)	Entro 3 ore lavorative (o miglior tempo offerto)
<b>Alta</b> Criticità del sistema che consente la prenotazione con tempo corrente minore a 2 volte il tempo medio di prenotazione mese precedente (con alert come da punto 9.5 del Capitolato Tecnico).	Entro 2 ore lavorative (o miglior tempo offerto)	Entro 8 ore lavorative (o miglior tempo offerto)
<b>Media</b> Problemi minori di funzionamento che non incidono sui tempi di prenotazione e non impediscono l'operatività	Entro 8 ore lavorative (o miglior tempo offerto)	Entro 2 giorni lavorativi (o miglior tempo offerto)

Per ogni intervento dovranno essere comunicate preventivamente le modalità di esecuzione e i tempi di rilascio della soluzione.

Le attività manutentive che richiedano la sospensione dell'uso dell'applicativo dovranno essere programmate ed eseguite al termine dell'orario di servizio del call-center.

Le funzionalità previste da ogni nuova versione del software dovranno essere preventivamente documentate dalla ditta al fine di consentire al gruppo tecnico regionale la valutazione e l'autorizzazione al rilascio in produzione.

## **7.2 – RELATIVI ALL'ASSISTENZA OPERATIVA IN FASE DI AVVIO**

Il Fornitore, nella fase propedeutica all'attivazione ed all'avvio del Sistema in produzione si impegna a svolgere attività di supporto ed affiancamento alle singole aziende così come dettagliata nel Progetto tecnico avvalendosi delle figure professionali ivi indicate.

In particolare tale attività di supporto ed affiancamento dovrà essere garantito per ciascuna Azienda Sanitaria secondo quanto nel seguito descritto (*salvo diverse indicazioni nel Progetto Tecnico*):

- per i primi 2 giorni lavorativi è prevista la presenza di almeno un tecnico professionista per ogni sede dell'Azienda in questione al cui interno siano presenti più di 3 sportelli di prenotazione;
- nei successivi 5 giorni lavorativi, è prevista la presenza di almeno due tecnici professionisti in una sede indicata dalla Azienda Sanitaria;
- per i successivi 20 giorni lavorativi, in aggiunta al normale servizio di assistenza di 1° livello, deve essere garantita assistenza tecnica anche in modalità telefonica e con accessi da remoto.

### **7.3- RELATIVI AL CALL CENTER ED AL RECALL**

#### SLA servizio di Call Center

l'operatore umano dovrà rispondere, su base giornaliera, al 90% (*o miglioria offerta in gara*) delle chiamate, rispetto a quelle in ingresso, con almeno l'80% delle chiamate risposte entro 60 secondi (*o miglioria offerta in gara*) dal momento in cui l'utente entra effettivamente in coda, dopo il messaggio di benvenuto e di scelta delle opzioni.

#### SLA sistema di recall

tramite chiamata telefonica o sms interattivo, dovrà garantire il contatto di almeno il 90% delle prenotazioni oggetto di recall su base settimanale.

### **ART. 8 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

1. *[da inserire se il subappalto è vietato]* Non essendo stato richiesto in sede di offerta, è fatto divieto al Fornitore di subappaltare le prestazioni oggetto del presente Contratto.

*[ovvero]*

1. *[da inserire se il subappalto è stato dichiarato in sede di offerta]* L'Appaltatore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si riserva di affidare in subappalto, nella misura di cui all'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

### **ART. 9 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E REGOLAZIONE DELLA CESSIONE DEL CREDITO**

1. Salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs 163/2006 e s.m.i., è fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione a pena di nullità della cessione medesima.

In caso di violazione di detto divieto, S.C.R., fermo restando il diritto al risarcimento di ogni danno e spesa, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto la Convenzione.

2. La cessione del credito è regolata dalle disposizioni di cui all'art. 117 D.Lgs. 163/06 e s.m.i. Si precisa che anche i cessionari dei crediti sono tenuti al rispetto della normativa di cui alla L. n. 136/2010, pertanto, all'effettuazione dei pagamenti all'operatore economico cedente mediante strumenti che consentono la piena tracciabilità, sui conti correnti dedicati.

### **ART. 10 – PENALI**

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali l'Aggiudicatario non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza ed alla specificità delle prestazioni, e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione e documentazione comprovante a S.C.R.Piemonte S.p.A. o alla Azienda Sanitaria) od imputabili all'Azienda Sanitaria, qualora non vengano rispettati i tempi e le condizioni previsti nel presente atto potranno essere applicate le seguenti penali:

Facoltà in capo a S.C.R.-Piemonte S.p.A.

- a) in caso di predisposizione delle infrastrutture ed avvio delle attività del call center comprensivo del collaudo dell'applicativo escluse le integrazioni dopo i primi 3 mesi dalla stipula della Convenzione S.C.R.-Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari a € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo;
- b) in caso di consegna e avvio del sistema oltre i 12 mesi (*o miglior tempo offerto*) dalla stipula della Convenzione: S.C.R.-Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari a € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo;
- c) In caso di segnalazioni di disservizio comprovato che provengono agli Uffici Relazioni al Pubblico, S.C.R. -Piemonte S.p.A., su indicazione del gruppo tecnico regionale, potrà applicare una penale pari ad € 50,00 per ogni segnalazione oltre le 10 mensili.

Facoltà in capo alla singola Azienda Sanitaria

- d) Penali relative all'attività di manutenzione correttiva CUP Unico

Errore	Descrizione	Tempi di intervento	Penale	Tempo di risoluzione/ ripristino dei dati	Penale
Gravità 1	<b>Critica</b> - L'intero sistema è indisponibile agli utenti o non è possibile concludere la prenotazione	Entro 1/2 ora lavorativa ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 50,00 ogni ½ ora di ritardo	Entro 2 ore lavorative ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 200,00 per ogni ora di ritardo
Gravità 2	<b>Urgente</b> - Criticità del sistema che consente la prenotazione con tempo corrente maggiore o uguale a 2 volte il tempo medio di prenotazione mese precedente (con alert come da punto 9.5 Capitolato Tecnico)	Entro 1 ora lavorativa ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 100,00 ogni ora di ritardo	Entro 3 ore lavorative ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 200,00 per ogni ora di ritardo
Gravità 3	<b>Alta</b> - Criticità del sistema che consente la prenotazione con tempo corrente minore a 2 volte il tempo medio mese	Entro 2 ore lavorative ( <i>o miglior tempo</i> )	€ 50,00 per ogni ora di ritardo	Entro 8 ore lavorative ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 150,00 per ogni ora di ritardo

	precedente (con alert come da punto 9.5 Capitolato Tecnico).	<i>offerto</i>			
Gravità 4	<b>Media</b> - Problemi minori di funzionamento che non incidono sui tempi di prenotazione e non impediscono l'operatività	Entro 8 ore lavorative ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 50,00 per ogni ora di ritardo	Entro 2 giorni lavorativi ( <i>o miglior tempo offerto</i> )	€ 100,00 per ogni ora di ritardo

e) Penali relative agli interventi di manutenzione programmata e/o evolutiva:

€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla pianificazione concordata (salvo differenti accordi)

f) Penali relative al call center

SLA	VALORE SOGLIA	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	PENALE
Tasso di risposta	90%*	n. chiamate risposte/n. chiamate in ingresso	Giornaliero	0,05 X (90% meno tasso di risposta effettivo singola giornata) X fatturazione call center mese di riferimento
Velocità di risposta (entro 60 secondi)	80 %	N. chiamate risposte in 60* sec/Numero chiamate risposte	Giornaliero	0,05 X (80% meno tasso di chiamate risposte entro 60) X fatturazione call center mese di riferimento

\* N.B.: *o migliore percentuale e tempo offerto dall'Appaltatore*

g) Penali relative al servizio di recall

SLA RECALL	VALORE SOGLIA	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	PENALE
Utenti contattati	90 %	n. utenti contattati per singola prenotazione / n. prenotazioni da contattare	Settimanale	0,10 X (90% - tasso di contatto effettivo) della fatturazione mensile

h) In caso di contatti persi per disconnessione volontaria dell'operatore superiori all'1% delle chiamate in entrata giornaliera, la singola Azienda Sanitaria, su indicazione del gruppo tecnico regionale, potrà applicare una penale pari ad € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni punto percentuale superiore all'1%. Si arrotonda all'unità superiore per frazioni decimali = o > a 0,50, all'unità inferiore per frazioni decimali < a 0,50.

## ART. 11 - PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI

1. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente articolo lettere d), e), f), g) e h) dovranno essere contestati all'Aggiudicatario per iscritto dalla singola Azienda Sanitaria aderente e dovranno essere comunicati da quest'ultima, per conoscenza, a S.C.R.- Piemonte S.p.A.

In tal caso l'Aggiudicatario potrà contro dedurre per iscritto, all'Azienda Sanitaria medesima, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Azienda Sanitaria aderente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Azienda Sanitaria, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Aggiudicatario le penali stabilite al precedente articolo a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Le Aziende Sanitarie procederanno con l'addebito formale delle penali attraverso l'emissione di nota di addebito nei confronti dell'Aggiudicatario ovvero potranno avvalersi della cauzione rilasciata a S.C.R. senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

L'applicazione delle penali di ciascuna singola Azienda Sanitaria aderente non potrà superare la misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore della Convenzione, fermo il diritto delle singole Aziende Sanitarie a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

2.L'eventuale inadempimento contrattuale che darà luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente articolo lettere a), b) e c) dovrà essere contestato all'Aggiudicatario per iscritto da S.C.R..

In tal caso l'Aggiudicatario potrà contro dedurre per iscritto a S.C.R. entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano a S.C.R. nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giudizio della stessa S.C.R., a giustificare l'inadempienza potrà essere applicata all'Aggiudicatario la penale di cui all'art. 10, lettere a), b) e c) a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

## **ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 C.C., nonché alle specifiche ipotesi previste nel Capitolato Tecnico per i casi di inadempimento delle obbligazioni assunte, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C. i seguenti casi:

- applicazioni di penali che superino cumulativamente il 10% dell'importo contrattuale;
- frode, a qualsiasi titolo, da parte del Fornitore nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
- cessione di tutto o parte del Contratto;
- subappalto non autorizzato;
- ingiustificata sospensione delle prestazioni;
- fallimento o altre procedure concorsuali;
- mancato rispetto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
- qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte;
- transazioni relative al presente appalto, in qualunque modo accertate, eseguite in violazione dell'art. 3 della L.136/2010;

- nel caso di violazione degli obblighi in materia di salute e sicurezza;
- in tutti gli altri casi di cui alla documentazione di gara, ove la risoluzione di diritto sia espressamente comminata.

In tutti i casi di risoluzione della presente Convenzione S.C.R.-Piemonte S.p.a. avrà diritto di escutere la cauzione prestata. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso resta fermo il diritto di S.C.R. al risarcimento dell'ulteriore danno.

2. I casi elencati al precedente punto saranno contestati al Fornitore per iscritto da S.C.R.-Piemonte S.p.a. previamente o contestualmente alla dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa di cui al presente articolo.

3. Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti per i quali S.C.R.-Piemonte S.p.a. non abbia ritenuto di avvalersi della clausola medesima e/o atti di mera tolleranza a fronte di pregressi inadempimenti del Fornitore di qualsivoglia natura.

4. Nel caso di risoluzione S.C.R.-Piemonte S.p.a. si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dal Fornitore il rimborso di eventuali spese eccedenti rispetto a quelle che avrebbe sostenuto in presenza di un regolare adempimento del servizio.

Nei casi espressamente sopra richiamati, la Convenzione è risolta di diritto a seguito della contestazione effettuata da parte di S.C.R.-Piemonte S.p.A. In tal caso l'Aggiudicatario si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità delle prestazioni in favore delle Aziende Sanitarie sino alla individuazione di un nuovo fornitore.

In caso di risoluzione la Stazione Appaltante potrà interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria nella modalità previste dall'art. 140 del D.lgs. 163/2006.

#### **ART. 13- RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto è il Dott.\_\_\_\_\_.

Il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) opera quale interfaccia unica, sia tecnica che amministrativa con l'Azienda Sanitaria e garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati.

Il REC deve:

- essere il referente per il gruppo tecnico regionale o per la figura professionale da esso delegato;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dal gruppo tecnico regionale o dalla figura professionale da esso delegato;
- interfacciarsi con i responsabili dell'amministrazione per i problemi di natura organizzativa o tecnica.

#### **ART. 14- DOVERE DI RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI**

La proprietà di tutti i dati rimarrà della singola Azienda Sanitaria dovrà avere la possibilità di disporne in qualsiasi momento. Il fornitore si impegna a produrre tutta la documentazione necessaria alla conoscenza della base dati e alla sua interrogazione, con strumenti diversi dall'applicativo fornito ai fini gestionali. La documentazione dovrà essere mantenuta aggiornata dal

fornitore stesso, che ne consegnerà la nuova versione in corrispondenza alle modifiche alla struttura dei dati.

Il Fornitore verrà nominato da ogni Azienda, Responsabile Esterno del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003.

Il fornitore dichiara di:

- essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
- ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;
- impegnarsi a relazionare annualmente sulle misure di sicurezza adottate e di allertare immediatamente l'amministrazione in caso di situazioni anomale o di emergenze;
- riconoscere il diritto dell'amministrazione a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

#### **ART. 15 – SPESE CONTRATTUALI**

Il presente atto è soggetto a registrazione in caso d'uso.

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali inerenti e conseguenti alla stipulazione e registrazione del presente atto.

#### **ART. 16 – DISPOSIZIONI PARTICOLARI**

Il Fornitore aggiudicatario ha l'obbligo di comunicare ad SCR Piemonte S.p.a. ogni variazione della propria ragione sociale o trasformazione della medesima, nonché ogni mutamento inerente l'amministrazione e/o la rappresentanza della stessa.

#### **ART. 17 – CONTROVERSIE**

Eventuali controversie, inerenti l'esecuzione o l'interpretazione del presente contratto e dei documenti di gara, qualora non sia possibile comporre in via transattiva, saranno definite dal Foro di Torino in via esclusiva.

#### **ART. 18 – NORMA DI RINVIO**

Per quanto non disposto dalle norme e condizioni di cui sopra, si fa riferimento dalla normativa vigente in materia, con specifico riferimento al D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., ed al Codice Civile.

\*\*\*\*\*

*Si allegano i seguenti documenti:*

- 1) Capitolato Tecnico;*
- 2) Offerta Economica;*
- 3) Progetto Tecnico*

Letto, confermato e sottoscritto.

Luogo, data



*L'Appaltatore*

---

*SCR Piemonte S.p.a.*

---

SCHEMA DI CONTRATTO