

**AZIENDA U.S.L. DI PARMA, AZIENDA OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA DI PARMA, AZIENDA U.S.L. DI
PIACENZA, AZIENDA U.S.L. DI MODENA E AZIENDA
OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI MODENA
(AZIENDA CAPOFILA PER LA PRESENTE
PROCEDURA AZIENDA U.S.L. DI PARMA)**

**TIPO DI PROCEDURA: PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL
D. LGS. 163/2006**

**TITOLO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER
L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI
MEDIAZIONE LINGUISTICO – INTERCULTURALE
NELL'AMBITO DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI
OCCORRENTE ALL'UNIONE D'ACQUISTO FRA L'AZIENDA
U.S.L. DI PARMA, L'AZIENDA OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA DI PARMA, L'AZIENDA U.S.L. DI
PIACENZA, L'AZIENDA U.S.L. DI MODENA E L'AZIENDA
OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI MODENA
NELL'AMBITO DELLA PROGRAMMAZIONE DELL'AREA
VASTA EMILIA NORD (PROCEDURA EFFETTUATA
DALL'AZIENDA U.S.L. DI PARMA IN QUALITÀ DI
CAPOFILA) - LOTTO 1 CODICE C.I.G.: 60749810EA – LOTTO
2 CODICE C.I.G.: 607500116B – LOTTO 3 CODICE C.I.G.:
6075013B4F**

DOCUMENTO: CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: RAG
ROSSANA RICCO'**

**TEL.: 0521 393444/477/414 – PEC:
serv_econ_logistica_rit@pec.aU.S.L..pr.it – FAX: 0521
286311**

**REDAZIONE: AZIENDA U.S.L. DI PARMA – SERVIZIO
LOGISTICA E GESTIONE E MONITORAGGIO DEI
SERVIZI ESTERNALIZZATI**

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto ha per oggetto l'affidamento in tre lotti aggiudicabili singolarmente del servizio di mediazione Linguistico – Interculturale e di Prestazioni di Segretariato Sociale rivolte a cittadini stranieri, nell'ambito dei servizi, sanitari e socio-sanitari, con riferimento alle attività di supporto all'integrazione e alla conoscenza dei diritti e dei percorsi di tutela nell'ambito lavorativo dei cittadini stranieri, di competenza dell'Azienda U.S.L. di Parma, dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, dell'Azienda U.S.L. di Piacenza, dell'Azienda U.S.L. di Modena e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena (più oltre indicate anche come Aziende Sanitarie). La descrizione analitica delle prestazioni da svolgere è riportata all'articolo 4 e seguenti del presente Capitolato Speciale d'Appalto. La mediazione risponde all'obiettivo di fornire un servizio di supporto alla "domanda di salute" dei cittadini stranieri e quindi di relazione culturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore medico sanitario e la struttura sanitaria, mentre il Servizio di Segretariato Sociale ha l'obiettivo di rimuovere le seguenti principali "barriere" all'accesso ai percorsi di salute: barriere giuridico-legali, burocratico-amministrative, organizzative, linguistiche-comunicative, socio-economiche e culturali, che diventano difficoltà nell'accesso e fruibilità dei servizi sanitari (con diritti formali garantiti dalla legge che faticano a trasformarsi in diritto reale, in termini di fruibilità delle prestazioni).

ART. 2 - QUANTIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il compenso è corrisposto a misura in funzione dell'attività effettivamente prestata. Si riportano di seguito le singole prestazioni previste, con le quantificazioni annuali presunte:

Azienda U.S.L. di Parma

| Tipologia di intervento delle mediatrici / mediatori linguistico-culturali | B- Tempo impiegato per tipologia - stima - |
|--|---|
| A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA | |
| Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere e/o convenzionate, ove stimato necessario - per dettaglio vedasi art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto (per attività programmate e non programmate) | N° 2.420 Ore annuali |
| B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo): da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00) | N° 1.580 Ore annuali |
| C) ATTIVITA' TELEFONICA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa) | |
| Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 19.00). Per quanto riguarda le strutture ospedaliere di Vaio e Borgo Val di Taro, il servizio dovrà essere erogato durante tutto il | N° 100 telefonate annuali |

| | |
|---|------------------------------------|
| giorno e tutta la notte, festivi compresi. | |
| D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE | |
| Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio (in particolare CUP), ove stimato necessario - per dettaglio vedasi art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto (per attività programmate e non programmate) | N° 2.000 Ore annuali |
| E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI | |
| | (n°1 cartella = n°1.800 caratteri) |
| <u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo:</u> | |
| Linguaggio di uso comune e descrittivo | N° 20 cartelle annuali |
| <u>Lingue Diverse:</u> | |
| Linguaggio di uso comune e descrittivo | N° 20 cartelle annuali |
| <u>Lingue Diverse:</u> | |
| Testi complessi con termini sanitari | N° 10 cartelle annuali |
| F) COORDINAMENTO | |
| Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Parma, secondo espresse richieste | N° 100 ore |

Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

L'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma si riserva la facoltà di stipulare apposito contratto con la Ditta aggiudicataria per i seguenti quantitativi, con prestazioni da svolgere all'interno della propria struttura ubicata nel Comune di Parma:

| Tipologia di intervento delle mediatrici / mediatori linguistico-culturali | B- Tempo impiegato per tipologia - stima - |
|--|---|
| A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA | |
| Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa nei servizi sanitari (per attività programmate e non programmate) | N° 300 Ore annuali |
| | |

| | |
|---|------------------------------------|
| B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo): da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00) | N° 200 Ore annuali |
| D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE | |
| Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari (per attività programmate e non programmate) | N° 200 Ore annuali |
| E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI | |
| | (n°1 cartella = n°1.800 caratteri) |
| <u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo | N° 4 cartelle annuali |
| <u>Lingue Diverse:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo | N° 4 cartelle annuali |
| <u>Lingue Diverse:</u> Testi complessi con termini sanitari | N° 2 cartelle annuali |
| F) COORDINAMENTO | |
| Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Parma, secondo espresse richieste | N° 20 ore |

Azienda U.S.L. di Piacenza

| Tipologia di intervento delle mediatrici / mediatori linguistico-culturali | Quantità |
|--|-----------------|
| A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa | 2.200 ore/anno |

| | |
|---|-------------------------|
| <p>nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatorio Presa in carico Gravidanza a termine 400 ore anno • Ambulatorio Migranti 350 ore anno • URP Piacenza 1000 • URP Fiorenzuola 150 • URP Castello 150 • Carcere 150 | |
| <p><u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI in strutture ospedaliere e territoriali (con almeno 24 ore di anticipo)</u> da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00)</p> | 500 ore/anno |
| <p>C) ATTIVITA' TELEFONICA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa) Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 19.00).</p> | 100 telefonate/anno |
| <p>D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro Salute donna 720 ore anno • Piazzale Milano 450 ore anno • Case della salute 1000 ore anno • Servizio sociale Minori Distretto di Levante 75 ore anno • Medicina del lavoro 55 ore anno | 1.300 ore/anno |
| <p>E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI <u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo / Albanese / Romeno / Arabo / Indiano / Cinese / Macedone / Bosniaco / Russo</u></p> | N° 100 cartelle annuali |
| <p>F) COORDINAMENTO Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio.</p> | N° 100 ore |

Azienda U.S.L. di Modena

| <p>Tipologia di intervento delle mediatrici / mediatori linguistico-culturali</p> | <p>B- Tempo impiegato per tipologia - stima -</p> |
|--|--|
| <p>A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA: Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa, nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere.</p> | N° 4.000 ore annuali |
| <p>B) INTERVENTI PROGRAMMATI: Intervento di mediazione linguistico/culturale programmata e urgente nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>ambulatori dedicati ed in strutture ospedaliere.</p> <p>B1) INTERVENTI PROGRAMMATI ENTRO 48 ORE</p> <p>B2) INTERVENTI URGENTI ENTRO 2/3 ORE</p> <p>Potranno essere richiesti interventi urgenti entro le 2/3 ore dalla richiesta</p> <p>B3) INTERVENTI DI PROMOZIONE/EDUCAZIONE ALLA SALUTE</p> <p>Sperimentare nuove modalità operative del Mediatore Culturale, maggiormente tese a connettere i servizi e le comunità in una logica di reciproco scambio per :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la lettura dei bisogni dei migranti • migliorare l'accessibilità e presa in carico dei servizi • attivare processi di informazione e sensibilizzazione nelle comunità etniche • attività formativa congiunta mediatori/operatori dei servizi | <p>N° 2.000 ore annuali</p> <p>N° 400 ore annuali</p> <p>N° 1.800 ore annuali</p> |
| <p>C) ATTIVITA' TELEFONICA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO</p> <p>Intervento di interpretariato telefonico H 24/365 giorni all'anno</p> | <p>N° 200 telefonate all'anno</p> |
| <p>D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE</p> | <p>1.600 ore/anno</p> |
| <p>E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI</p> | |
| <p>Tutte le lingue</p> <p>Linguaggio di uso comune e descrittivo</p> <p>Testi complessi con termini sanitari</p> | <p>50 cartelle annuali</p> <p>(n°1 cartella = 25 righe, ogni riga 55 battute spazi inclusi , = 1375 caratteri)</p> |
| <p>F) COORDINAMENTO</p> <p>Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso le strutture dell'Azienda U.S.L. di Modena. Servizio di Reperibilità telefonica H24</p> | <p>N ° 500 ore annuali</p> |

ESIGENZE QUALITATIVE

La Direzione socio-sanitaria e il Sistema Qualità hanno attivato un percorso di valutazione del servizio di mediazione interculturale le cui risultanze evidenziano che:

- la continuità lavorativa del mediatore nello stesso servizio aumenta la competenza e la professionalità qualificando il tipo di servizio offerto (esperienza dei Consulteri familiari);
- la collaborazione strutturata consente anche la co-progettazione di interventi di promozione della salute rivolti a target di popolazione;
- la necessità dei professionisti di approfondire gli aspetti culturali delle comunità di immigrati e di conoscere le modalità organizzative delle stesse a livello locale;

- formazione congiunta operatori – mediatori per favorire conoscenza reciproca;
- formazione specialistica dei mediatori che svolgono l'attività in specifici ambiti clinici (es Psichiatria, fine vita ect.).

Tali considerazioni evidenziano come centrale, per la qualità del servizio, la continuità lavorativa del mediatore e l'integrazione del servizio di mediazione interculturale con il contesto territoriale nel quale opera l'Azienda.

Inoltre il carattere strutturale del fenomeno migrazione richiede soluzioni di sistema che fanno collocare il mediatore culturale all'interno dell'organizzazione dei servizi con una funzione "ponte" con le comunità. Quello a cui si deve tendere è una "mediazione di sistema" che possa abbattere le barriere comunicative, fisiche ed organizzative, da un lato attraverso una rimodulazione dei servizi e dall'altro agendo sul versante dell'empowerment degli stranieri con interventi di promozione/ educazione alla salute nelle comunità etniche.

Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena

| Tipologia di intervento delle mediatrici / mediatori linguistico-culturali | B- Tempo impiegato per tipologia - stima - |
|--|---|
| A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA | |
| Intervento di mediazione linguistico/culturale con presenza fissa in Policlinico nei servizi sanitari ed amministrativi dell'Azienda - dettaglio rif. art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto (per attività programmate e non programmate) | N° 1.800 Ore annuali |
| <u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 24 ore):</u> dal lunedì al sabato (fascia oraria: 8.00 – 19.00) | N° 1.380 Ore annuali |
| C) ATTIVITA' TELEFONICA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa) | |
| Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 18.00). il servizio dovrà essere erogato durante tutto il giorno e tutta la notte, festivi e pre festivi compresi. | N° 390 telefonate annuali |
| D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE | |
| Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa | N° 800 Ore annuali |
| E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI | |
| | Conteggio a n/righe |
| <u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo | Su richiesta e valutazione |

| | |
|--|--|
| | dell'esigenza |
| <u>Lingue Diverse:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo | Su richiesta e valutazione dell'esigenza |
| <u>Lingue Diverse:</u> Testi complessi con termini sanitari | Su richiesta e valutazione dell'esigenza |
| F) COORDINAMENTO | |
| Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio. Da svolgere nel corso di tutto l'anno presso l'Ufficio in Policlinico e presso la sede dell'Azienda | N° 64 ore |

Le Aziende Sanitarie si riservano, in base alle reali necessità, di far eseguire ulteriori prestazioni (sia legate al numero degli assistiti che alle eventuali prestazioni extra) per un importo aggiuntivo fino ad un massimo del 20%, senza che l'aggiudicatario possa muovere eccezioni, pretese o risarcimenti. Analogamente potranno decurtare le prestazioni da eseguire fino ad un massimo del 20%, senza che l'aggiudicatario possa muovere eccezioni, pretese o risarcimenti. Inoltre, nell'ambito dei quantitativi sopra indicati, pur restando fermo l'importo complessivo (con le possibili variazioni prima riportate) Le Aziende Sanitarie potranno, a propria assoluta discrezione, apportare variazioni nella composizione delle singole voci, fino ad un ammontare del 50% in termini economici di ciascuna di esse.

ART. 3 – DURATA DEL CONTRATTO

L'appalto avrà durata quadriennale. L'inizio del contratto dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto o data successiva, secondo le indicazioni delle singole Aziende Sanitarie, o comunque entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, se richiesto da ciascuna delle Aziende Sanitarie.

Le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà, se sarà consentito dalla legislazione che sarà vigente all'epoca, di prorogarne la durata per un periodo ulteriore di tempo che non potrà comunque superare i 24 mesi e che verrà notificato alla ditta aggiudicataria entro 90 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del contratto.

In ogni caso la ditta aggiudicataria, alla scadenza del contratto, avrà comunque l'obbligo di garantire il servizio in essere, alle medesime condizioni contrattuali, per un periodo di altri 6 mesi e comunque fino a che le Aziende Sanitarie non abbia aggiudicato il nuovo appalto e sia intervenuta la completa attivazione del nuovo servizio appaltato.

L'Azienda U.S.L. di Parma (in qualità di Azienda capofila per la presente gara) si riserva le seguenti facoltà:

- di revocare il procedimento prima dell'adozione dell'atto di aggiudicazione;
- di non aggiudicare in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Capitolato qualora ritenga le offerte eccessivamente onerose o non rispondenti alle situazioni reali di mercato all'atto dell'aggiudicazione;
- di non aggiudicare, a proprio insindacabile giudizio, il servizio.

In tutti i casi, le imprese partecipanti alla gara non potranno vantare alcun diritto per risarcimento danni, né per lucro cessante, né per danno emergente.

Qualora prima della scadenza contrattuale intervengano diverse disposizioni normative o siano impartite nuove direttive da parte dello Stato o della Regione Emilia Romagna o da AVEN (Area Vasta Emilia Nord, composta delle Aziende UU.SS.LL. ed Ospedaliere dell'Emilia Nord) per la centralizzazione o la modifica delle prestazioni da svolgere, che non consentano di proseguire nell'affidamento alla ditta aggiudicataria dell'attività oggetto del presente appalto, le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà, dopo i primi 24 mesi, di interrompere anticipatamente il contratto senza che la Ditta aggiudicataria possa pretendere alcun compenso o rimborso, né per danno emergente, né per lucro cessante.

ART. 4 - OBIETTIVI DEL SERVIZIO

A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE

La mediazione risponde all'obiettivo di fornire un servizio di supporto alla "domanda di salute" dei cittadini stranieri e quindi di relazione culturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore medico sanitario e la struttura sanitaria. Il mediatore farà così da "filtro" e "facilitatore" ("ponte") tra la struttura sanitaria e i suoi operatori/professionisti da una parte e la specifica dimensione culturale dei diversi cittadini stranieri dall'altra.

Il servizio richiesto prevede sia attività programmata che a richiesta, destinate a servizi e unità operative per il supporto di mediazione culturale e per traduzioni; tali attività rispondono ai bisogni delle strutture e devono essere coerenti con le dinamiche e le caratteristiche del fenomeno migratorio delle Province di riferimento e del bacino di utenza di riferimento delle Aziende Sanitarie.

Analizzando i bisogni di mediazione degli utenti appartenenti alle culture minoritarie e degli operatori che devono rispondere loro, si può delineare la mediazione interculturale come un processo duplice e reciproco di decodifica della comunicazione che si applica a tre livelli:

- un livello di ordine pratico-orientativo;
- un livello linguistico-comunicativo;
- un livello psico-sociale e culturale.

La mediazione che si svolge all'interno delle istituzioni e dei servizi ha una funzione linguistico – comunicativa specifica che scaturisce dal rapporto interpersonale diretto tra operatori ed utenti appartenenti a culture differenti: i primi ricoprono un ruolo professionale e/o istituzionale; gli altri, per i bisogni o per i disagi di cui sono portatori, si trovano in posizione di fragilità e dipendenza nei confronti di chi eroga loro i servizi.

Il mediatore diviene traduttore ed interprete non solo dei messaggi e delle informazioni che emergono nella comunicazione medico-paziente, ma anche e soprattutto di ciò che è implicito, del non detto.

Per svolgere al meglio questo compito è necessario che egli sviluppi competenze sulla gestione di fraintendimenti e malintesi ed approfondisca lo studio delle dinamiche relazionali. La gestione del servizio di mediazione necessita di un sistema di coordinamento e organizzativo che dovrà garantire l'erogazione delle attività, il rispetto degli standard e delle procedure di riferimento, garantendo le attività richieste.

Si ritiene importante costruire un gruppo di lavoro che possa operare in un contesto evoluto e nel tempo mantenga i seguenti standard:

- massima stabilità possibile delle figure chiave del servizio (riduzione turn-over);
- promozione della consapevolezza di ruolo (crescita professionalità e senso di appartenenza);
- gratificazione (benessere lavorativo);

con l'obiettivo finale di costruire ruoli e un gruppo affiatato, efficace, integrato e fornire un servizio di mediazione culturale corrispondente alle attese. Tale gruppo di lavoro sarà incaricato dell'erogazione dei servizi di mediazione linguistico-culturale; oltre alle capacità e alle competenze professionali richieste, il profilo di ruolo dei mediatori prevede in particolare

adeguata e marcata capacità di relazione, riservatezza, spiccata professionalità e assenza di pregiudizi e discriminazioni.

Si richiede che l'intervento del servizio di mediazione linguistico-culturale si articoli su cinque piani:

1. **Piano psico-sociale e relazionale** (Diagnosi dei bisogni e risorse dell'utente) che riguarda la prevenzione e la gestione di malintesi e conflitti, l'attenzione alla relazione che si instaura, l'analisi dei bisogni e delle domande (sia esplicite che implicite), la collaborazione alla ricerca delle risposte e soluzioni che riguardano progetti innovativi e mirati;
2. **Piano educativo/informativo** (Orientamento relazione utente/servizi) che riguarda l'accoglienza, l'orientamento, l'informazione e accompagnamento del paziente/utente immigrato e/o appartenente a gruppi etnici di minoranza;
3. **Piano linguistico/comunicativo** (intermediazione linguistica) che comprende la traduzione, l'interpretariato, la facilitazione linguistica, l'esplicitazione e la decodifica della comunicazione verbale e non verbale;
4. **Piano culturale (mediazione interculturale)** che riguarda le informazioni sui contesti di origine e sui riferimenti culturali, la valorizzazione degli apporti culturali differenti e la narrazione culturale;
5. **Piano organizzativo (riorientamento dei servizi)** che riguarda l'assistenza al contesto organizzativo nei processi di adeguamento dei servizi rivolti agli immigrati e ai gruppi di minoranza etnica e del loro inserimento in una sistema di reti sociali nel territorio.

Specifiche azioni del servizio a supporto degli operatori sanitari:

1. Diagnosi dei bisogni e delle risorse dell'utente:

- a. Raccolta dei dati e delle informazioni circa la natura dei bisogni dei pazienti/cittadini immigrati ed appartenenti a gruppi di minoranza etnica;
- b. Valorizzazione dei bisogni e delle risorse proprie dell'individuo nella elaborazione di percorsi di accompagnamento ed assistenza (es. Attività di coinvolgimento degli immigrati e gruppi di minoranza etnica nell'analisi dei problemi e nell'elaborazione delle soluzioni);
- c. Erogazione di interventi formativi e di aggiornamento professionale rivolti alle/ai mediatrici/mediatori culturali.

2. Orientamento relazione utente/servizi:

- a. Erogazione di interventi informativi/formativi sull'accesso, i percorsi e il funzionamento dei servizi e relative procedure e regolamenti (es. Punti informativi dentro le strutture, Corsi rivolti a pazienti e gruppi target, Punti informativi nel territorio, ecc.);
- b. Erogazione di interventi formativi rivolti al personale dei servizi su come meglio lavorare con le mediatrici/mediatori culturali;
- c. Traduzione di materiale scritto in sostegno ad un appropriato accesso ed utilizzo dei servizi (es. materiale informativo sui servizi - incluso quello di mediazione culturale, segnaletica, ideogrammi, ecc.).

3. Intermediazione linguistica:

- a. Erogazione di interventi di traduzione linguistica nella relazione utente/i ed operatore/i (con particolare riferimento all'area più strettamente clinica, alberghiera ed amministrativa);

- b. Assistenza all'operatore nella codifica della domanda espressa (es. sportelli unici, CUP, ambulatori, laboratori, ecc.);
- c. Collaborazione nella raccolta di informazioni sulla storia personale e sanitaria dell'utente straniero;
- d. Traduzione di materiale scritto in sostegno alla comunicazione (es.: consenso informato, questionari anamnestici, lettere di dimissione, ecc.).

4. Mediazione interculturale:

- a. Erogazione di interventi di mediazione culturale al fine di interpretare i codici culturali (e non solo linguistici) dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa fra utente e operatore e fra gruppi di utenti e di operatori (con particolare riferimento all'area materno-infantile, socio-assistenziale, psichiatrica, della prevenzione e della promozione della salute);
- b. Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'accrescimento delle competenze e conoscenze del paziente o di gruppi specifici nella gestione della malattia o della situazione di salute (es. educazione sanitaria, stili di vita, alleanza terapeutica, auto-aiuto, ecc.);
- c. orientamento e sostegno, soprattutto nei confronti delle donne straniere durante la gravidanza e i primi mesi di vita del bambino;
- d. Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'integrazione sociale presso le comunità di minoranza etnica (es. incontri con le comunità di minoranza etnica);
- e. Traduzione, ed eventuale revisione dell'impaginato, di materiale scritto in sostegno alla comprensione culturale (es. religione, alimentazione, igiene, sicurezza, accesso ai servizi, indicazioni terapeutiche, ecc.).

5. Riorientamento dei servizi:

- a. Progettazione, concertata tra stazione appaltante e appaltatore secondo le direttive delle Aziende Sanitarie, di interventi e di nuovi servizi o miglioramento di quelli esistenti in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata e di minoranza etnica.
- b. Creazione di collegamenti stabili con le comunità etniche e con la rete dei servizi del territorio che operano in questo settore.

B) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE

Per le persone migranti, si osserva di frequente una difficoltà nell'accesso e fruibilità dei servizi sanitari: questo comporta che spesso i diritti formali garantiti dalla legge faticano a trasformarsi in diritto reale, in termini di fruibilità delle prestazioni; nella quotidianità, si possono frapporre una serie di ostacoli di varia natura, che possono risultare per i cittadini migranti vere e proprie "barriere" all'accesso ai percorsi di salute : barriere giuridico-legali, burocratico-amministrative, organizzative, linguistiche-comunicative, socio-economiche e culturali.

Il risultato è una difficoltà o in appropriatezza, se non inadeguatezza, nelle cure in termine di qualità e di efficacia, con gravi conseguenze per l'utente, l'organizzazione e la comunità.

L'attività di Segretariato sociosanitario è orientata a colmare questo gap e si esplicita nei seguenti ambiti:

1- accoglienza dell'utenza ed informazione sui servizi presenti: informazioni sui servizi attivi all'interno della struttura (orari, modalità di accesso, dislocazione sportelli e ambulatori specialistici), informazione sulla gestione delle attese, aiuto nel pagamento del ticket presso cassa automatica, etc;

2. orientamento ai servizi sanitari: interventi di informazione ed orientamento relativamente a:

- ubicazione e modalità di accesso a servizi;
- conoscenza di procedure e percorsi sanitari;
- supporto linguistico nel momento della prenotazione di appuntamenti.

3. orientamento ai servizi sociali e sportelli immigrazione territoriali: Interventi di informazione, orientamento, facilitazione linguistica, invio relativamente a:

- ubicazione e modalità di accesso a servizi;
- procedure e percorsi sociali;

4. orientamento giuridico su tematiche dell'immigrazione: Interventi di informazione, orientamento e consulenza sulla normativa vigente, ai fini di fruire correttamente dei servizi sanitari, con riferimento particolare a:

- rinnovo permesso di soggiorno;
- percorsi di regolarizzazione della posizione di soggiorno in Italia;

5. procedure a sostegno dell'accesso alle prestazioni: Interventi di informazione, verifica della documentazione prima dell'accesso agli Sportelli, compilazione modulistica, facilitazione linguistica, invio ad altri servizi a supporto delle seguenti procedure:

- esenzioni; autocertificazioni fasce di reddito;
- chiarimenti rispetto alle modalità di preparazione esami specialistici e strumentali;
- invio ad altri servizi territoriali (Centro Impiego, Agenzia Entrate, Anagrafi comunali);
- iscrizione al SSN e successivi rinnovi (documentazione e procedure, con particolare riferimento alla normativa sull'immigrazione);
- scelta del medico/pediatra;
- procedure di delega;
- rilascio tesserino con codice Stp;
- problematiche relative a domiciliazione e residenza;
- compartecipazione economica all'iscrizione al SSN;
- supporto linguistico per appuntamenti;
- compilazione modulistica;

Gli operatori che svolgeranno il servizio di segretariato sociale dovranno anche avere competenze linguistiche, al fine di poter svolgere, se richieste, attività di supporto, senza sostituirsi ai mediatori, attraverso interventi di facilitazione con riferimento alle competenze procedurali loro proprie.

L'attività verrà prestata anche nell'ambito dei servizi di supporto all'integrazione dei cittadini stranieri in qualità di lavoratori: in tale ambito saranno svolte attività di informazione con riferimento ai rapporti con le Istituzioni nazionali e locali e le parti sociali, al fine di sviluppare la conoscenza dei diritti e dei percorsi di conoscenza e approfondimento della cultura della prevenzione dei rischi sul lavoro.

ART. 5 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I mediatori interculturali ed i prestatori di attività di segretariato sociale richiesti, in ragione delle esigenze del servizio, devono provenire da differenti aree geografiche (Africa Sub-Sahariana anglofona e francofona, Nord Africa, America Latina, Europa Orientale, Medio ed Estremo Oriente), o avere un curriculum di studi adeguato, con riferimento agli aspetti culturali e sociali dell'area geografica di riferimento, tenendo conto delle rispettive competenze.

Gli interventi previsti sono:

- mediazione culturale programmata e attività in equipe;
- mediazione culturale a richiesta;

- attività di segretariato sociale (compresa attività di informazione in merito ai rapporti con le Istituzioni nazionali e locali e le parti sociali, sia nell'ambito sanitario che in quello del lavoro);
- interventi urgenti con mediazione telefonica;
- traduzione di testi scritti ed eventuale revisione degli impaginati.

Tali interventi saranno da effettuarsi nelle diverse strutture sanitarie dei Distretti territoriali delle Aziende U.S.L. e presso le strutture delle Aziende Ospedaliero Universitarie.

Il servizio di "mediazione interculturale telefonica urgente" è talvolta necessario nelle seguenti lingue: albanese, arabo, cinese, urdu, punjabi, rumeno, russo.

Ogni intervento programmato verrà richiesto almeno con il seguente anticipo: 2 giorni lavorativi di anticipo, salvo diversa indicazione di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto. La mediazione avverrà con la presenza fisica del mediatore (quindi saranno presenti operatore sanitario – mediatore – utente) e, possibilmente in viva voce, se l'intervento è telefonico. Si riporta di seguito una suddivisione tipo di prestazioni con riferimento agli ambiti linguistici e territoriali della Provincia di Parma.

AZIENDA U.S.L. DI PARMA

| TIPOLOGIA INTERVENTO | Tempo impiegato per tipologia(mensili) | Tot. ore /mensili | Tot. Ore/ anno |
|--|---|--------------------------|-----------------------|
| Distretto Parma (di cui 10% nel Comune di Colorno) (intervento in presenza fissa) | 30 ore per cinese 20 ore per rumeno/moldavo 25 ore per dialetti locali del Ghana e della Nigeria 15 ore per Arabo 5 ore per Curdo 5 ore per Pashtun 5 ore per Hindi 10 ore per Somalo 15 ore altre lingue varie | 130 ore | 1.560 ore |
| Distretto Parma (di cui 10% nel Comune di Colorno) (Interventi programmati) | 10 ore per cinese 10 ore per rumeno/moldavo 10 ore per dialetti locali del Ghana e della Nigeria 10 ore per Arabo 5 ore per Curdo 5 ore per Pashtun 5 ore per Hindi 5 ore per Somalo 10 ore altre lingue varie | 70 ore | 940 ore |
| Distretto Fidenza e Ospedale di VAIO (di cui 10% nel Comune di San Secondo Parmense) (intervento in presenza fissa) | 10 ore settimanale per Hindi 5 ore per Arabo 5 ore altre lingue varie | 20 ore | 240 ore |
| Distretto Fidenza e Ospedale di VAIO (di cui 10% nel Comune di San Secondo Parmense) (Interventi programmati) | 5 ore settimanale per Hindi 5 ore per Arabo 5 ore altre lingue varie | 15 ore | 180 ore |
| Distretto Sud-Est (intervento in presenza fissa) | 10 ore per Arabo 5 ore per Indiano/Tamil 5 ore altre lingue varie | 20 ore | 240 ore |
| Distretto Sud-Est Interventi programmati | 5 ore per Arabo 5 ore per Indiano/Tamil 5 ore altre lingue varie | 15 ore | 180 ore |

| | | | |
|---|---|------------|-------------|
| Valli Taro e Ceno (intervento in presenza fissa) | 5 ore Hindi/Urdu 5 ore Arabo 5 ore altre lingue varie | 15 ore | 180 ore |
| Valli Taro e Ceno Interventi programmati | 5 ore Hindi/Urdu 5 ore Arabo 5 ore altre lingue varie | 15 ore | 180 ore |
| Interventi urgenti con mediazione telefonica | 100 | Telefonate | |
| Si presume una quantità di 50 cartelle annuali (di cui 10 di Testi complessi con termini sanitari) e le lingue richieste possono essere Arabo, Cinese, Albanese, Russo e altre lingue dell'ex Unione Sovietica, Rumeno, Indi, Urdu, Pashtun, Punjabi, Turco, Curdo, Polacco, Inglese, Francese, Spagnolo. | | | 50 cartelle |
| Attività di segretariato sociale richieste da Servizi vari dell'Azienda U.S.L. di Parma (di cui 65% sul territorio del Comune di Parma, 10% nel Comune di Colorno; 15% nel Comune di Fidenza, 5% nel Comune di Langhirano e 5% nel Comune di Borgotaro). | Principalmente nelle seguenti lingue: Inglese, Francese, Cinese, Arabo, Pashtun, Farsi | 125 | 1.800 ore |
| Attività di Mediazione Culturale nell'ambito dell'Area di Sanità Pubblica (intervento in presenza fissa) da svolgersi quasi esclusivamente nel corso dell'anno 2015 | Relativamente alle lingue indicate nelle sezioni precedenti | | 100 ore |
| Attività di Mediazione Culturale nell'ambito dell'Area di Sanità Pubblica (Interventi programmati) da svolgersi quasi esclusivamente nel corso dell'anno 2015 | Relativamente alle lingue indicate nelle sezioni precedenti | | 100 ore |
| Attività di Segretariato sociale da svolgersi quasi esclusivamente nel corso dell'anno 2015 | | | 100 ore |

Tale suddivisione tipo è ritenuta indicativa anche del possibile sviluppo delle attività presso le altre Province, tenuto conto dei Distretti ivi presenti. In ogni caso, a richiesta degli offerenti, potranno essere fornite ipotesi di suddivisione delle prestazioni negli altri ambiti territoriali provinciali. Le tipologie analitiche di intervento saranno elaborate prima della stipula del contratto con la Ditta aggiudicataria

Le indicazioni orarie sopra riportate possono subire variazioni nel limite del 50% con riferimento sia agli ambiti territoriali provinciali, che a quelli linguistici.

TIPOLOGIE DI INTERVENTO E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE (MLC):

A) INTERVENTO IN PRESENZA FISSA: Per presenza fissa si intende un'attività continuativa e sistematica pianificata, da svolgere nei luoghi ove si reputi necessario, per un periodo di tempo indeterminato.

La richiesta di attivazione o di ampliamento della presenza fissa è disposta dal Dirigente competente delle singole Aziende Sanitarie.

B) INTERVENTI PROGRAMMATI :

L'intervento programmato si svolge da Lunedì a Venerdì (8.00 – 19.00) e comporta la presenza pianificata di settimana in settimana o su 2/3 giorni lavorativi nelle attività clinico/assistenziali, incontri di équipe nei servizi, interventi programmati nei corsi per pazienti e gruppi specifici, interventi programmati negli incontri con le comunità etniche e sul territorio.

La presenza programmata pur essendo pensata per uno o più interventi a termine, può protrarsi anche per diverse settimane.

La richiesta di attivazione di intervento programmato è effettuata dall'operatore sanitario che deve rivolgersi al proprio Responsabile di UO per l'approvazione, poi contattare il Referente operativo di area della ditta che risulterà affidataria del servizio.

Il servizio dovrà essere svolto anche per attività richieste da altri Servizi dell'azienda U.S.L. di Parma, sia con riferimento all'attività di intermediazione culturale che all'attività di traduzione scritta.

C) ATTIVITA' TELEFONICA DI INFORMAZIONE ED INTERPRETARIATO:

L'intervento telefonico è da effettuarsi quando l'intervento diretto della/del mediatrice/mediatore non è possibile ed è necessaria una traduzione immediata del colloquio tra operatore e paziente/utente (accesso/visita al pronto Soccorso; traduzione di semplici istruzioni sanitarie e assistenziali). L'intervento telefonico si caratterizza come segue:

Intervento telefonico diurno feriale da Lunedì a Venerdì (8.00 –19.00) riferito ad ipotesi in cui l'attività viene svolta al di fuori dell'ambito di "mediazione con presenza fissa e continuativa e in postazione"(vedi sopra) per tutte le strutture.

Intervento telefonico per le strutture ospedaliere: 24/24 ore, tutti i giorni, festivi compresi.

Qualsiasi tipo d'intervento telefonico può essere attivato solo ed esclusivamente dall'operatore sanitario che deve contattare direttamente le/i mediatrici/ori.

D) ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE

Intervento di segretariato sociale rivolto ad utenza straniera con presenza fissa nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio (in particolare CUP). Nell'ambito di tale attività, se ritenuto necessario dalle Aziende Sanitarie, verrà richiesto agli operatori messi a disposizione della Ditta aggiudicataria di partecipare ad una attività formativa per circa n. 20 ore prima

dell'effettivo inizio del servizio (con corresponsione a misura in base all'effettiva partecipazione all'attività formativa. Tale attività sarà ricompensata alla Ditta aggiudicataria con il compenso orario previsto per lo svolgimento dell'attività con riferimento alla sezione di Segretariato sociale, solo se l'operatore garantirà la presenza per tutto il periodo di validità contrattuale. Nel caso che l'operatore interrompa prima della scadenza del contratto la sua attività, la formazione del nuovo operatore (o dei nuovi operatori se le sostituzioni saranno più numerose) avverrà a carico della Ditta aggiudicataria. A sola discrezione delle Aziende Sanitarie potranno essere organizzate attività di aggiornamento in merito ad ulteriore formazione: vale anche per queste lo stesso meccanismo in merito al riconoscimento del compenso a favore della Ditta aggiudicataria.

E) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI ED EVENTUALE REVISIONE DEGLI IMPAGINATI

La prestazione viene svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa. Si tratta di traduzioni dove è necessario un adeguamento culturale: produzione di materiale a stampa in supporto alla comunicazione clinico-assistenziale; all'accesso e funzionamento dei servizi; all'educazione e informazione dei pazienti/utenti. Il traduttore dovrà avere conoscenze di base in ambito sanitario per traduzione che ad esclusiva discrezione delle Aziende Sanitarie sono ritenute complesse (anche Cartelle Cliniche), in quanto contenenti termini tecnico/sanitari: in tal caso il traduttore, oltre a possedere tutti i requisiti previsti eventualmente dalla normativa in vigore per tali tipi di traduzione, dovrà coordinarsi con i professionisti indicati dalle Aziende Sanitarie. Per la traduzione di tali testi, il compenso sarà maggiorato del 25% rispetto al prezzo offerto in sede di gara per le traduzioni che non richiedono tali conoscenze.

Si presume una quantità di cartelle annuali riportate nelle schede sopra indicate e le lingue richieste possono essere Arabo, Cinese, Albanese, Russo e altre lingue dell'ex Unione Sovietica, Rumeno, Indi, Urdu, Pashtun, Punjabi, Turco, Curdo, Polacco, Inglese, Francese, Spagnolo.

Le attività di traduzione dovranno essere effettuate in 5 giorni lavorativi, salvo casi particolarmente urgenti, che potranno riguardare al massimo il 20% delle prestazioni, che dovranno essere effettuate entro 1 giorno lavorativo. Per le traduzioni ritenute complesse dalle Aziende Sanitarie, secondo quanto riportato sopra, il tempo viene incrementato a 7 giorni lavorativi, salvo urgenze, che richiedono tempi minori, da specificare all'atto dell'ordine, indicando la relativa motivazione.

Oltre all'attività di traduzione, quando necessario, si richiede anche attività di revisione dei testi impaginati, da quantificare anch'essa a cartella di testo con i costi ricompresi nell'importo relativo all'attività di traduzione.

F) ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

Il servizio prevede una figura qualificata di coordinatore in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi gestionali ed economici annuali ed il funzionamento efficace del servizio. La ditta aggiudicataria dovrà indicare alle Aziende Sanitarie il nome, indirizzo e numero di telefono mobile del coordinatore, che svolgerà la funzione di "Responsabile dell'Appalto" e che costituirà il riferimento per gli adempimenti previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Le Aziende Sanitarie potranno usufruire, a richiesta, di mediatori linguistico culturali per diverse etnie.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'intervento di mediatori linguistico culturali per chiamate urgenti da espletarsi entro le 2/3 ore naturali successive alla chiamata, nella seguente fascia oraria: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

Le Aziende Sanitarie potranno richiedere all'affidatario del servizio l'esecuzione di ulteriori attività prestazionali, consistenti di massima, ma non in via esaustiva, nell'organizzazione, in nome e per conto delle Aziende Sanitarie stesse, di percorsi formativi rivolti sia a pazienti e a "gruppi target", agli operatori delle Aziende sanitarie e di incontri con le varie comunità etniche presenti sul territorio di competenza delle Aziende Sanitarie, al fine di sensibilizzare, e di migliorare le conoscenze e le competenze del personale sanitario. Per tali attività, preliminarmente all'esecuzione della prestazione aggiuntiva, le Aziende Sanitarie e l'appaltatore concorderanno di volta in volta gli oneri economici che la stazione appaltante dovrà corrispondere all'affidatario del servizio per l'espletamento dell'attività richiesta. La determinazione del valore del riconoscimento economico avverrà nei limiti posti dalle previsioni al riguardo stabilite nel contratto con gli incrementi massimi previsti al precedente articolo 2.

Per l'erogazione del servizio l'appaltatore deve fornire apposito software di gestione che gestisca via WEB tutta la procedura, con le specifiche minime di seguito indicate:

- l'operatore delle Aziende Sanitarie deve poter inserire nel sistema di gestione la richiesta di prestazione, specificando tutti gli elementi richiesti (questo per tutte le prestazioni previste, comprese quelle programmate e la richiesta di traduzioni, con la possibilità di inserire la classificazione di "traduzione complessa", secondo la definizione riportata nel presente Capitolato Speciale d'Appalto. Una bozza di scheda utilizzata attualmente per la richiesta: è disponibile presso il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati: il sistema informatico dovrà permettere di gestire almeno tutte le indicazioni ivi riportate. In caso di urgenze, i servizi si possono attivare anche telefonicamente; il sistema dovrà comunque prevedere la possibilità di inserire la richiesta con validazione della stessa da parte dell'operatore delle Aziende Sanitarie.
- La Ditta deve far compilare al mediatore, all'atto dell'erogazione della prestazione, la scheda di registrazione dell'intervento, come da fac simile disponibile presso il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati, e la stessa deve essere controfirmata dall'operatore delle Aziende Sanitarie che ha usufruito della prestazione, specificando data, ora, tipologia di prestazione e correttezza dello svolgimento della stessa. Una copia viene trattenuta dal mediatore e una rilasciata alle Aziende Sanitarie. Entro 15 giorni naturali e consecutivi dall'erogazione della prestazione, la Ditta deve inserire nel sistema di gestione informatico tutti i dati riportati nella scheda di registrazione dell'intervento, allegando il documento scannerizzato. Le schede di registrazione dell'intervento devono essere indicizzate progressivamente, a cura della Ditta.
- La Ditta dovrà prevedere apposita reportistica nell'ambito del sistema di gestione informatica del servizio, con la possibilità per la stazione appaltante di elaborare la stessa, con la suddivisione dei dati per Distretto/Ospedale dell'Azienda Sanitaria che ha richiesto il servizio, per Servizio/Ufficio dell'Azienda Sanitaria che ha richiesto il servizio, per tipologia di prestazione e per periodo di riferimento.
- La Ditta dovrà inviare la reportistica di prefatturazione mensile entro il 15 del mese successivo a quello di rendicontazione. Le Aziende Sanitarie controlleranno la reportistica e dovranno autorizzare l'emissione della fattura entro il 25 del mese successivo a quello di riferimento (salvo diversi accordi).
- E' previsto anche l'utilizzo di apposita Scheda di Programmazione successiva al primo intervento, che deve essere compilata dal mediatore con la collaborazione dell'operatore

richiedente: tale scheda dovrà essere sottoscritta dal mediatore e dall'operatore dell'Azienda Sanitaria: una copia verrà consegnata al paziente come promemoria assieme alla prenotazione dell'intervento successivo. Entro 15 giorni naturali e consecutivi dall'erogazione della prestazione, la Ditta deve inserire nel sistema di gestione informatico tutti i dati riportati nella scheda di registrazione dell'intervento, allegando il documento scannerizzato. Le schede di registrazione dell'intervento devono essere indicizzate progressivamente, a cura della Ditta.

ART. 6 – SEDE OPERATIVA ED ATTREZZATURE

Il personale della Ditta che eroga le prestazioni di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto, ad eccezione dei servizi di mediazione telefonica e di traduzione di cartelle, dovrà prestare la propria attività presso la sede operativa e presso le strutture aziendali afferenti ai Distretti e ai Presidi Ospedalieri in cui sono articolate le Aziende Sanitarie se richiesto, in considerazione dell'attività e della stretta collaborazione necessaria.

La Ditta Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del personale, a proprie spese, ove necessario ad assoluta discrezione delle Aziende Sanitarie, un PC portatile con tastiera multilingue per le traduzioni e un telefono cellulare per gli interventi telefonici.

ART. 7 – PERSONALE ADDETTO

Il Personale addetto al coordinamento ed all'attività di mediazione linguistico-culturale ed al servizio di segretariato sociale dovrà essere di sicura affidabilità professionale e dovrà possedere i requisiti per realizzare il progetto presentato e seguire percorsi di formazione continua. I mediatori dovranno possedere i seguenti requisiti minimi:

- buona conoscenza della lingua e cultura italiana e di una lingua e cultura di almeno un Paese d'origine delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati presenti sul territorio provinciale;
- possesso di competenze nel campo della mediazione culturale, acquisite mediante la frequenza di corsi di formazione specifici e/o esperienza lavorativa da più di due anni in ambito sanitario o analogo, salvo diversi elementi di qualificazione da valutarsi esclusivamente a discrezione delle Aziende Sanitarie;
- conoscenza del luogo, dell'organizzazione e dei servizi presso i quali il mediatore svolge la propria attività.

Le/I mediatrici/mediatori dovranno, inoltre, mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso; dovranno inoltre essere muniti di cartellino di riconoscimento e documento di identità personale; dovranno consegnare eventuali oggetti rinvenuti all'interno della struttura al proprio Responsabile; dovranno rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia; dovranno rispettare i divieti di fumo nelle zone in cui è previsto. La Ditta è comunque responsabile del comportamento dei propri dipendenti e collaboratori e delle inosservanze del presente Capitolato Speciale d'Appalto. Nei limiti della libertà contrattuale, la ditta aggiudicataria dovrà, instaurare appositi rapporti lavorativi per l'erogazione del servizio in oggetto, prioritariamente con il personale che presta attualmente servizio presso le Aziende Sanitarie, nel rispettivo dei CCNL di riferimento.

La Ditta si impegna inoltre a sostituire, in base a nota motivata dei Responsabili dei servizi competenti delle Aziende Sanitarie, quegli operatori che diano fondato motivo di gravi lagnanze o di inadeguatezza a compiti specifici previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La sostituzione dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni lavorativi. Al fine di verificare l'idoneità del personale impiegato, le Aziende Sanitarie, tramite apposita Commissione Aziendale, si riservano di valutare lo stesso, con la cadenza che riterranno opportuna e con l'utilizzo di apposita SCHEDA, contenente le seguenti informazioni (per ogni punto il mediatore dovrà ottenere un giudizio non inferiore a DISCRETO e comunque ottenere ameno 2 giudizi BUONO negli altri 2 item):

a) COMPETENZA PROFESSIONALE

Nella valutazione dell'item devono essere considerati comportamenti relazionali verso l'utenza, la buona capacità di ascolto, di osservazione (interpretazione/saper cogliere messaggi non verbali, gli atteggiamenti, la comunicazione non detta), essere in grado di non immedesimarsi né con una parte né con l'altra, il grado di autonomia nella gestione dell'attività assegnata nonché la capacità di proporre soluzioni ai problemi e di essere proattivi rispetto alle proprie competenze.

b) QUALITÀ DEI COMPORTAMENTI PROFESSIONALI E RAPPORTI CON I COLLEGHI

Nella valutazione dell'item è opportuno considerare i comportamenti relazionali con i colleghi e il personale sanitario. La disponibilità al lavoro in gruppo, la qualità della partecipazione, la capacità di progettare ed elaborare materiali specifici di informazione e divulgazione dei servizi e delle loro attività.

Il rispetto degli orari e la puntualità.

c) SVILUPPO PROFESSIONALE (FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO)

Nella valutazione dell'item verrà valutata la propensione alla disponibilità ad arricchire le proprie conoscenze.

La Ditta aggiudicataria impiegherà, nell'esecuzione del servizio, personale di assoluta fiducia in possesso di adeguata qualificazione sulle tematiche oggetto del presente appalto, dotato di adeguata professionalità nonché dei requisiti di Legge.

La Ditta dovrà assicurare al proprio personale in tutti i servizi di cui al presente appalto, ad eccezione di quello che effettua il servizio di traduzione, un'adeguata formazione ed un aggiornamento professionale permanente, attraverso i collettivi periodici degli operatori ed un'attività di aggiornamento programmata annualmente a carico della Ditta stessa. Tali elementi potranno essere oggetto di valutazione e modifica nell'ambito del periodo contrattuale. La Ditta si impegnerà a formare i vari operatori nelle varie fasi di reclutamento. La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di garantire la presenza del personale impegnato nel servizio in oggetto ad apposite giornate di formazione organizzate dalle Aziende Sanitarie, per un numero di ore minimo di 12 all'anno, oltre al pacchetto formativo iniziale (lo schema di formazione per il primo anno è disponibile presso il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati (che dovrà poi essere seguito anche dagli eventuali neo impiegati nel periodo successivo). La mancata partecipazione del personale a tali giornate di formazione, potrà costituire titolo per la richiesta di sostituzione di tale personale da parte delle Aziende Sanitarie. La Ditta aggiudicataria dovrà garantire che il personale di provenienza extracomunitaria risulti in regola con i permessi e le autorizzazioni previste dalle leggi e regolamenti vigenti in materia di immigrazione.

Il Personale dell'Impresa dovrà adeguarsi alle eventuali modificazioni organizzative definite dalle Aziende Sanitarie, che abbiano incidenza sui servizi da erogare, oggetto dell'appalto. La Ditta aggiudicataria, all'inizio del periodo contrattuale, dovrà fornire dettagliato elenco nominale del personale presente nella Ditta stessa con l'indicazione delle esperienze maturate, della lingua e della specifica formazione professionale. La Ditta dovrà inoltre comunicare ogni variazione del Personale impiegato nel servizio.

Per quanto sopra la Ditta aggiudicataria si assume ogni responsabilità per la violazione da parte dei propri operatori delle norme di ordine pubblico che regolano l'attività lavorativa prestata.

Sono a totale carico dell'aggiudicatario tutte le misure per la tutela della salute del lavoratore, previste in particolare dal D. Lgs. n. 81/2008.

Le Aziende Sanitarie potranno altresì procedere ad effettuare controlli sulla qualificazione professionale del personale addetto al Servizio, sul versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali, nonché più in generale per appurare l'efficace tutela del pubblico interesse.

La Ditta è altresì tenuta al pieno rispetto di tutte le Leggi, Regolamenti, disposizioni contrattuali normative e salariali. Tutte le assicurazioni, contributi, previdenze ecc. sono a carico della Ditta e in particolare quelle riguardanti l'assicurazione contro gli infortuni.

La Ditta appaltatrice dovrà osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione dei lavori oggetto dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene del lavoro.

Il personale incaricato dell'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto dovrà essere nella condizione di poter svolgere adeguatamente l'attività prevista dal servizio stesso.

La Ditta è impegnata nei riguardi degli addetti impiegati nello svolgimento delle attività oggetto dell'Appalto a dare piena ed integrale applicazione ai contenuti economico-normativi della contrattazione nazionale del settore e dei contratti integrativi vigenti, con particolare riferimento al rispetto dei salari minimi contrattuali derivanti dalla stessa. In caso di violazione le Aziende Sanitarie si riservano di addivenire a risoluzione contrattuale.

Il personale della Ditta è tenuto al pieno rispetto del decoro e delle buone norme di igiene e pulizia.

Il coordinamento operativo dell'appalto per conto delle Aziende Sanitarie. è affidato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, così come individuato al successivo art.8, al quale la Ditta aggiudicataria si rivolgerà per problemi di natura organizzativo-gestionale. E' fatto obbligo all'aggiudicatario di trasmettere, al Gestore di cui sopra, l'elenco del personale, all'inizio del servizio e in caso di variazione dello stesso

ART. 8 – PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI – VERIFICHE PERIODICHE E CONTROLLI

Prima della stipula del contratto le Aziende Sanitarie individueranno apposito referente per la gestione dell'appalto ("Direttore dell'Esecuzione del Contratto"), che avrà titolo ad effettuare controlli, direttamente o attraverso collaboratori incaricati, finalizzati a verificare la corretta esecuzione delle prestazioni richieste. La ditta affidataria dovrà assicurare ogni collaborazione in merito.

Pertanto, le Aziende Sanitarie avranno facoltà di eseguire verifiche periodiche sulle attività oggetto del contratto e sui risultati raggiunti nell'attività di mediazione linguistico culturale. Questi ultimi avverranno anche attraverso contatti diretti con la ditta aggiudicataria ed il "Responsabile dell'Appalto" della Ditta; tali verifiche sono effettuate con il "Responsabile dell'Appalto" della Ditta e le relative valutazioni conclusive possono anche essere espresse per iscritto e comunicate alla Ditta aggiudicataria.

I provvedimenti richiesti per regolarizzare il servizio, dovranno essere adottati tempestivamente.

Elementi di valutazione del servizio:

Le Aziende Sanitarie e l'appaltatore, tra le modalità per procedere alla verifica della progressiva implementazione dell'attività oggetto del presente appalto, assumono di adottare anche quelle sottodescritte:

Connessione Aziende Sanitarie e affidatario degli interventi: verifica sistematica delle attività ed eventuale riformulazione condivisa, tra Aziende Sanitarie e affidatario, degli interventi.

Interventi programmati di formazione continua per i/le mediatori/rici linguistico culturali: nell'arco di una annualità contrattuale dovranno essere organizzate almeno 24 ore di incontri di formazione continua per le mediatrici e/o i mediatori a cura della Ditta aggiudicataria, in aggiunta a quella minima impartita dalle Aziende Sanitarie e sopra indicata (la formazione dovrà essere rendicontata semestralmente alle Aziende Sanitarie). Per tale formazione nulla sarà dovuto da parte delle Aziende Sanitarie.

Interventi programmati di supervisione metodologica: nell'arco di un'annualità contrattuale dovranno essere organizzate almeno 6 ore di incontri d'équipe per l'analisi di casi. Le ore vengono compensate alla Ditta aggiudicataria seconde le tariffe contrattuali.

Attività di mediazione linguistico-culturale: diminuzione nell'utilizzo di parenti, amici e personale non qualificato nella comunicazione fra operatori e pazienti immigrati.

Monitoraggio degli interventi: garanzia di una sistematica e corretta compilazione delle schede di monitoraggio degli interventi predisposte dalle Aziende Sanitarie.

Qualità percepita del servizio di mediazione linguistico-culturale: somministrazione di questionari di valutazione qualitativa a gruppi di pazienti e di operatori che hanno utilizzato il servizio.

Relazione annuale in merito all'attività svolta da parte della Ditta aggiudicataria, sia con riferimento agli elementi quantitativi che a quelli qualitativi, da produrre entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla fine del periodo di riferimento. Nel corso del 1° anno, dovrà essere prodotta anche una relazione relativa al servizio svolto nel 1° semestre.

ART. 9 - MODALITA' E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La gara si terrà nella forma della Procedura Aperta, ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006, con aggiudicazione, secondo il criterio di cui all'art. 83 del D. Lgs. n. 163/2006, ovvero in favore dell'Impresa che avrà formulato l'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti criteri di valutazione:

- MERITO TECNICO (MAX 75 PUNTI)
- PREZZO (MAX 25 PUNTI)

Il punteggio di valutazione dell'offerta è determinato, per ciascun concorrente, con la seguente formula:

$$C_{(a)} = P_t + P_e$$

Dove

C_(a) è il punteggio complessivo assegnato al concorrente (a)

P_t è il punteggio assegnato al concorrente (a) sul merito tecnico

P_e è il punteggio assegnato al concorrente (a) sul prezzo

L'offerta tecnica sarà valutata secondo gli elementi di seguito indicati, suddivisi come segue:

1) Progetto complessivo di insieme, comprensivo del dettaglio elementare della strutturazione tecnica, tecnologica ed organizzativa del servizio e delle metodiche proposte - **Massimo 75 punti**, così suddivisi:

- **PROGETTO DI GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO - MAX 20 PUNTI**
La qualità del progetto e del servizio sarà valutabile in base all'elaborazione di un progetto tecnico organizzativo e di coordinamento proposto per lo svolgimento delle prestazioni, che

dovrà essere prodotto dalla ditta in coerenza con le indicazioni poste dal Capitolato Speciale d'Appalto; il progetto dovrà altresì tenere conto dell'articolazione territoriale del servizio, ai soli fini gestionali, come indicato al precedente art. 4 e seguenti..

- **SISTEMA INFORMATIZZATO DI GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO - MAX 13 PUNTI** (facendo riferimento a software esistenti o da realizzare, comunque entro un tempo massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione). Il sistema dovrà garantire la prenotazione e gestione delle richieste d'intervento, secondo le specifiche minime richieste dal Capitolato Speciale d'Appalto.
- **CARATTERISTICHE QUALITATIVE E QUANTITATIVE DEL PERSONALE – MAX 20 PUNTI** così suddivisi:
 - con riferimento al personale, si specifica che gli elementi quantitativi saranno valutati con riferimento alle prestazioni da fornire relativamente al presente appalto e pertanto, oltre i limiti ritenuti ottimali per l'erogazione del servizio, non si procederà ad attribuire punti aggiuntivi con riferimento al mero dato quantitativo complessivo aziendale – **MAX punti 4**;
 - con riferimento agli elementi qualitativi del personale, si procederà all'attribuzione dei punteggi con riferimento ai seguenti diversi criteri: curricula del personale che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio. Dovranno essere indicati gli elementi principali dei curricula con riferimento agli operatori che verranno utilizzati nel corso dell'appalto, specificando le diverse lingue (per ognuno dovrà essere anche specificato il tipo di contratto che verrà stipulato con lo stesso) – **MAX punti 10**;
 - programma di formazione che verrà erogato con riferimento alle prestazioni di cui al presente appalto (si prenderanno in considerazione solo attività formative aventi utilità con riferimento alle prestazioni da erogare per il presente appalto) **MAX punti 6**.
- **CRITERI E MODALITÀ PER IL RECLUTAMENTO E LA SELEZIONE DEL PERSONALE - MAX PUNTI: 5**, con particolare riferimento all'oggetto dell'appalto;
- **CAPACITÀ DELLA DITTA CONCORRENTE DI PROGETTARE LA COSTRUZIONE DI RELAZIONI E LA REALIZZAZIONE DI SINERGIE CON LE RISORSE DEL TERRITORIO MAX PUNTI: 6**; ove la ditta eserciterà la propria attività di impresa, operanti nel settore dell'associazionismo e del volontariato e con gli enti territoriali preposti ad erogare servizi esterni
- **NUMERO E TIPOLOGIA DELLE LINGUE ULTERIORI GARANTITE NELL'ATTIVITÀ DI MLC - con indicazione specifica delle persone che verranno in tal caso utilizzate, con curriculum e lettera di impegno ad eseguire il servizio. Per la valutazione si terrà conto dei dati relativi alla presenza della nazionalità delle ulteriori lingue offerte MAX PUNTI: 4**.
- **MIGLIORIE SENZA ONERI PER LE AZIENDE SANITARIE – MAX PUNTI 5** : verranno prese in considerazione solo le migliorie che saranno ritenute utili, tenuto conto delle indicazioni riportate negli atti di gara;
- **MIGLIORAMENTI - MAX 2 PUNTI** : proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti di servizio non ricompresi nel prezzo. La valutazione, per questo elemento, terrà conto del rapporto qualità prezzo.

La Commissione giudicatrice, sulla scorta della valutazione dei documenti presentati, esprimerà, in base ai criteri sopra menzionati, un giudizio di merito qualitativo.

Si precisa che non verranno ammesse alla valutazione del prezzo quelle offerte che non conseguano per la valutazione qualitativa almeno 36 punti su 75.

L'offerta economica sarà valutata come segue:

Prezzo Massimo 25 punti.

Il punteggio dell'elemento prezzo verrà così attribuito: 2 punti ogni punto % di ribasso offerto. Nel caso che l'offerta con il ribasso maggiore sia superiore a 12,5 all'Impresa offerente il maggior ribasso verranno assegnati comunque 25 punti, mentre alle altre si attribuirà il punteggio con l'applicazione della seguente formula:

$$X = \% \text{ dell'offerta da valutare } \times 25$$

% dell'offerta più conveniente per le Aziende

Il ribasso % dovrà essere espresso con un massimo di due decimali dopo la virgola. In caso di indicazione di un numero di decimali superiori, quelli in eccedenza non verranno considerati. Nel caso di differenze tra l'importo % in cifre ed in lettere si considererà ai fini della procedura di aggiudicazione ed ai fini contrattuali l'importo più conveniente per la stazione appaltante.

Il servizio verrà assegnato a favore della Ditta che avrà conseguito il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti attribuiti alla qualità e al prezzo.

Si procederà all'aggiudicazione del servizio anche nel caso pervenga una sola offerta, se ritenuta valida ed idonea.

Le tariffe che verranno offerte dalla ditta saranno comprensive dei costi della trasferta dell'operatore, se dovuta a seconda della natura della prestazione (andata e ritorno percorso casa - sede di lavoro presso le strutture delle Aziende Sanitarie), nonché di tutti i costi generali ed utili di impresa per l'organizzazione del servizio per le attività programmate, se la durata delle stesse non sarà inferiore a 3 ore presso la stessa sede, indipendentemente dove le prestazioni vengono erogate, nell'ambito del territorio delle Province di riferimento. Se le prestazioni programmate e quelle a richiesta hanno una durata inferiore a 3 ore, si procederà al riconoscimento di un rimborso chilometrico secondo le tariffe ACI per la percorrenza superiore a 50 km tra andata e ritorno calcolata dalla sede più vicina al luogo di esecuzione delle prestazioni tra sede centrale delle Aziende Sanitarie, sede lavorativa dell'Azienda appaltatrice e residenza del personale che eroga la prestazione (utilizzando il sistema Google Maps).

I prezzi unitari indicati in sede di offerta verranno applicati anche per le attività prestate in ulteriori lingue se indicate come attività aggiuntive in sede di gara o concordate successivamente all'aggiudicazione.

La Stazione Appaltante si riserva altresì di valutare la congruità dell'offerta economica avendo anche riguardo al costo del lavoro del personale che eseguirà il servizio. A tal fine, nell'ambito della dichiarazione sostitutiva, sezione all'uopo prevista, la ditta dovrà precisare la tipologia di CCNL che verrà applicata agli operatori. Successivamente dovrà essere indicato per ogni operatore il livello contrattuale applicato.

La documentazione prodotta dalle ditte partecipanti dovrà pertanto essere idonea a provare ed a documentare gli elementi di qualificazione dell'offerta suddetti, secondo le indicazioni contenute nel Bando di Gara.

Una volta conferiti i punteggi di cui sopra si procederà, per ogni singola offerta, alla loro sommatoria, e il dato totale rappresenterà il punteggio attribuito all'elemento "qualità".

Si procederà poi alla somma dei punteggi espressi (prezzo + qualità) e l'aggiudicazione avverrà in favore della ditta che avrà conseguito il punteggio totale maggiore.

ART. 10 - PROVA

Per i primi sei mesi l'appalto sarà conferito a titolo di prova al fine di consentire alle Aziende Sanitarie una valutazione ampia e complessiva del rapporto contrattuale.

In caso di esito negativo il contratto verrà automaticamente risolto. L'esito positivo potrà risultare anche da assenza di comunicazioni contrarie alla ditta aggiudicatarie entro 30 giorni dalla fine del semestre.

In caso di esito negativo, le Aziende Sanitarie comunicheranno alla Ditta, via PEC, in maniera esaustiva le motivazioni del mancato superamento del periodo di prova, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna.

In caso di esito negativo nulla sarà dovuto alla ditta ad eccezione dei pagamenti per le prestazioni effettuate durante il periodo di prova, al netto di eventuali penali comminate a termini contrattuali.

L'Azienda U.S.L. di, in qualità di Azienda Capofila della gara, si riserva poi di aggiudicare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria finale che scaturirà dalle operazioni di gara.

ART. 11 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E PROVVEDIMENTI CONSEQUENTI - PENALI

Il controllo dell'esatto e puntuale espletamento del servizio secondo quanto previsto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nel contratto d'appalto che ogni singola Azienda Sanitaria andrà a stipulare, nonché sul livello delle prestazioni rese, verrà effettuato attraverso controlli a campione o anche mediante ispezioni nei locali in cui vengono prestate le singole prestazioni, avvalendosi di personale delle Aziende Sanitarie allo scopo incaricato o di un gruppo di lavoro trasversale e pluriprofessionale.

Nel corso del primo semestre dall'inizio del contratto, se richiesto dalle Aziende Sanitarie, dovrà essere senza ulteriori oneri per le Aziende stesse, concordato un sistema di monitoraggio delle prestazioni erogate, da collegare ai pagamenti in funzione della qualità delle prestazioni svolte. Per le parti non normate da tale sistema di monitoraggio o fino alla data di attuazione dello stesso, valgono le seguenti norme in materia di penali.

Nel caso di mancato rispetto delle prestazioni contrattuali, alla Ditta aggiudicataria verranno applicate le seguenti penali:

- € 50,00 per ogni mancata esecuzione di una prestazione programmata;
- € 10,00 per ogni ora o frazione di ora di ritardo nell'inizio di una prestazione programmata;
- € 20,00 per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno di ritardo nell'esecuzione delle traduzioni scritte;
- € 10,00 per ogni errore di traduzione negli elaborati scritti;
- € 100,00 in caso di impiego di personale inadeguato insufficiente a garantire un livello di efficienza del servizio (tenuto conto di quanto indicato in sede di offerta);
- da € 100,00 ad € 500,00 in caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti da parte degli operatori della Ditta;
- € 200,00 in caso di eccessivo turn-over del personale. Per eccessivo turn-over si intende il cambio di oltre il 50% del personale offerto in sede di gara, relativamente ad ogni singola annualità contrattuale. La penale sopra indicata è relativa al cambio di ogni unità oltre la percentuale indicata;
- da € 100,00 ad € 500,00 in caso di altri inadempimenti che comportino gravi disagi per le Aziende Sanitarie (compreso gli errori gravi nelle traduzioni).

Nel caso in cui l'appaltatore abbandonasse, sospendesse o interrompesse per qualsiasi motivo il servizio, o non fosse in grado di eseguire le prestazioni richieste secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, le Aziende Sanitarie, oltre ad applicare una penale per ogni infrazione accertata, avranno anche facoltà di provvedere direttamente all'esecuzione del servizio o delle prestazioni non rese o rifiutate nei modi che riterranno più opportuni, anche rivolgendosi ad altre imprese, a libero mercato, addebitando all'appaltatore inadempiente il maggior costo eventualmente sostenuto nonché tutte le altre spese derivanti dall'inadempimento dell'appaltatore e il risarcimento di eventuali danni derivanti dai suddetti inadempimenti, anche relativi all'immagine delle Aziende Sanitarie.

ART. 12 - REVISIONE PREZZI

Fatto salvo quanto disposto dall'art. 115 del D. Lgs. n. 163/06 in tema di revisione periodica dei prezzi, che potrà operare dal 2° anno di validità del contratto, avendo come riferimento l'indice ISTAT per famiglie di operai e impiegati (in considerazione della tipologia del servizio e della sua composizione, si ritiene che tale indice riassume significativamente le modifiche di prezzo), i prezzi fissati all'atto dell'aggiudicazione, comprensivi di qualsiasi onere, rimarranno fissi e invariati. Per il calcolo dell'indice ISTAT si farà riferimento al valore dell'indice relativo al mese di decorrenza del contratto, rispetto allo stesso mese dell'anno successivo.

ART. 13 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Ditta aggiudicataria provvederà mensilmente ad inviare entro il 10 del mese successivo a quello di esecuzione delle prestazioni, apposito report dettagliato per le attività eseguite presso ciascun singolo Distretto/Ospedale in cui sono suddivise le Aziende Sanitarie (data, ora, ufficio, tipologia di prestazione, lingua, ecc.). L'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie dovrà controllare le prestazioni entro il 25 del mese stesso e trasmettere l'autorizzazione all'emissione della fattura. Dopo il ricevimento di tale autorizzazione, la ditta aggiudicataria potrà emettere fattura nei limiti degli importi autorizzati.

L'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie procederà alla relativa liquidazione in base ai prezzi pattuiti, a condizione che il servizio sia stato riconosciuto regolare. Gli interventi per frazioni di ora si intendono arrotondati all'unità superiore se la frazione in eccedenza è di almeno 30 minuti. La fatturazione dovrà essere mensile e cumulativa, in termini di computo del tempo impiegato, per ogni singola tipologia di prestazione ricompresa nell'elenco di cui sopra. L'attestazione di cui sopra farà fede ad ogni effetto.

Il pagamento verrà effettuato ai sensi del D. Lgs. n. 231/02, mediante accordo con la Ditta Fornitrice nell'ambito della corretta prassi commerciale del settore, con dilazione a 60 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della fattura stessa.

Nel caso di contestazione da parte delle Aziende Sanitarie per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto all'ordine od al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo resteranno sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

ART. 14 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La ditta aggiudicataria è obbligata:

- a) a pena la nullità assoluta del contratto, all'assolvimento di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche;
- b) a comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui alla norma su citata entro sette giorni dalla loro accensione, o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Tale adempimento non è necessario ove la ditta abbia provveduto all'invio della comunicazione di cui al punto 4 della Determinazione AVCP 22 dicembre 2010. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, determina la risoluzione del contratto;
- c) ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010;
- d) ad inviare alle Aziende Sanitarie copia dei contratti al punto che precede;
- e) a dare immediata comunicazione alle Aziende Sanitarie ed alla Prefettura-UTG di riferimento provinciale della notizia dell'inadempimento della propria eventuale controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Ai fini di quanto indicato al superiore comma, in sede di stipula del contratto verrà indicato il CIG che deve essere riprodotto su tutti i conseguenti documenti contabili.

ART. 15 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.

Il servizio oggetto della presente gara dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 30/06/03 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

La Ditta manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché siano mantenuti riservati tutti i dati, di qualsiasi tipo (economici, statistici, amministrativi, sanitari e quelli concernenti il personale), che siano portati a sua conoscenza, in relazione all’effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara.

L’obbligo di cui al comma primo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché, salvo diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Ditta sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a mantenere riservata ogni informazione relativa agli utenti di cui venga a conoscenza nell’espletamento del servizio e darà identiche disposizioni al proprio personale.

La Ditta aggiudicataria assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dati, per le operazioni di trattamento connesse all’attuazione del servizio in oggetto e si impegna al rispetto dei principi stabiliti dal Decreto Lgs. n. 196/2003.

Il responsabile del trattamento dati è tenuto a garantire il rispetto delle previsioni tutte di cui alla vigente normativa e in particolare:

- informare l’interessato ai sensi art. 13 D. Lgs. N. 196/2003, attraverso la predisposizione di apposite indicazioni e strumenti per gli incaricati (Modulistica);
- individuare per iscritto gli incaricati, curandone l’aggiornamento periodico e la formazione;
- fornire indicazioni scritte agli incaricati sulle modalità di trattamento, sia con strumenti elettronici che senza, obbligandoli alla riservatezza anche in caso di conoscenza fortuita di dati personali e/o sensibili, adottando una condotta equipollente al segreto d’ufficio;
- adottare misure minime di sicurezza, ai sensi titolo V – capo II D. Lgs. n. 196/2003;
- in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari, ai sensi artt. 20, 21 e 22 D.Lgs. n. 196/2003, gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, controllare l’accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

Alla Ditta aggiudicataria, contestualmente alla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, verrà inviata lettera di “Nomina del responsabile esterno di trattamento di dati personali” che dovrà ritornare debitamente firmata per accettazione, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

ART. 16 - DANNI A PERSONE E COSE

La Ditta aggiudicataria sarà ritenuta direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni accertati di qualsiasi natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e cose che risultassero causati dal personale della ditta.

La Ditta, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L’accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti delle Aziende Sanitarie, in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria. In caso di assenza dei rappresentanti della Ditta, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti delle Aziende Sanitarie, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna. La Ditta aggiudicataria dovrà sottoscrivere, prima della stipula del contratto, apposita assicurazione con un massimale unico di almeno 2.500.000,00 di euro all’anno, per la

copertura dei danni conseguenti alle attività da essa eseguita per l'appalto in oggetto. Potranno essere prese in considerazione anche polizze non specifiche per il contratto in oggetto, ma con massimali superiori, secondo specifiche indicazione di esclusiva competenza delle Aziende Sanitarie.

ART. 17 – RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad adottare, durante l'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti, le misure e le cautele necessarie per garantire la salute e l'incolumità delle persone impiegate per il servizio degli utenti, nonché di terzi.

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortunio, danni relativi a persone e beni tanto della Ditta medesima, quanto delle Aziende Sanitarie o di terzi o di utenti delle Aziende Sanitarie, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative alle prestazioni contrattuali ad essa riferibili, anche se eseguite da terzi.

La Ditta risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa od ai suoi collaboratori e dei quali danni fosse chiamato a rispondere il Committente, che fin d'ora si intende sollevato da ogni pretesa al riguardo.

La Ditta si impegna di conseguenza a provvedere al risarcimento dei danni e ad esonerare le Aziende Sanitarie da ogni responsabilità al riguardo.

Le Aziende Sanitarie sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

ART. 18 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'attività prestata dalla Ditta aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato ai sensi della Legge n. 146/90 dalle Aziende Sanitarie, non potrà essere sospesa.

Nel caso di scioperi la Ditta non potrà pertanto sospendere l'attività prestata, ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di fornitura dei servizi stabilito dalla normativa, con modalità concordate con le Aziende Sanitarie.

La Ditta dovrà comunque garantire le consegne e le altre prestazioni urgenti.

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, la Ditta si trovasse nelle condizioni di non poter assolvere pienamente ai propri obblighi contrattuali, dovrà comunicarlo tempestivamente alle Aziende Sanitarie.

Qualora il servizio non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze delle Aziende Sanitarie, le stesse provvederanno al regolare svolgimento del servizio nel modo che riterranno più opportuno, riservandosi di addebitare alla Ditta inadempiente il maggior onere sostenuto.

ART. 19 – RESPONSABILE DELL'APPALTO

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare alle Aziende Sanitarie il nominativo di un suo incaricato quale responsabile dell'appalto per tutti gli adempimenti previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La Ditta dovrà inoltre comunicare il recapito telefonico per immediata disponibilità dell'incaricato per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

L'incaricato dovrà controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio. Dovrà mantenere un contatto continuo con gli addetti segnalati dalle Aziende Sanitarie. per il controllo dell'andamento del servizio.

In caso di assenza o impedimento dell'incaricato designato, la ditta dovrà comunicare il nominativo e il recapito di un sostituto.

ART. 20 - PERSONALE E OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA

Prima dell'inizio del periodo contrattuale la Ditta aggiudicataria dovrà fornire alle Aziende Sanitarie un elenco dettagliato degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con le relative qualifiche professionali e i corsi di aggiornamento effettuati o in essere. Le Aziende Sanitarie, entro 30 giorni dal ricevimento dei dati sopra citati, potranno disporre la non utilizzazione di quelle persone prive dei requisiti o che ritenessero, a proprio insindacabile giudizio, non idonee.

A richiesta delle Aziende Sanitarie, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria ad analizzare il rispetto delle norme del presente articolo.

La Ditta aggiudicataria dovrà tenere, per ciascun dipendente/collaboratore, la documentazione prevista dalla normativa vigente.

La suddetta documentazione dovrà essere consegnata alle Aziende Sanitarie, se richiesta.

Sono a carico Della ditta tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti collettivi nazionali di lavoro e integrativi di zona, in tutte le loro parti normative e salariali disciplinanti il rapporto di lavoro del settore, gli oneri previdenziali e assicurativi.

In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, accertato dalle Aziende Sanitarie o ad esse segnalato dall'Ufficio competente, le Aziende Sanitarie potranno procedere ad una detrazione, sui pagamenti da effettuarsi, della somma corrispondente all'adempimento degli obblighi di cui sopra senza che la Ditta possa opporre eccezione né abbia titolo a pretendere il risarcimento dei danni. Le detrazioni proseguiranno finché l'Ufficio competente non abbia comunicato l'avvenuta regolarizzazione della posizione della Ditta.

La Ditta ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle leggi vigenti in materia antinfortunistica e di igiene esonerando di conseguenza le Aziende Sanitarie da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 21 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA

I dipendenti/collaboratori della Ditta aggiudicataria, che effettuano il servizio della presente gara, sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori delle Aziende Sanitarie committenti; ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specificata dal presente capitolato e che il servizio richiede.

Le Aziende Sanitarie possono richiedere l'allontanamento del personale della Ditta che non si sia comportato con correttezza, ovvero non sia di gradimento delle Aziende stesse.

In particolare la Ditta deve curare che il proprio personale:

- vesta decorosamente e sia munito di cartellino di riconoscimento con fotografia;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- segnali subito al proprio Responsabile diretto, che le segnalerà al competente Ufficio delle Aziende Sanitarie, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso o regalia.

La Ditta aggiudicataria è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti/collaboratori e delle inosservanze al presente Capitolato Speciale d'Appalto.

La Ditta è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti o dipendenti delle Aziende Sanitarie, per comportamenti imputabili ai propri dipendenti/collaboratori.

ART. 22 - MODIFICHE E RECESSO CONTRATTUALE DA PARTE DELLE AZIENDE SANITARIE

Qualora le Aziende Sanitarie dovessero individuare procedure organizzative diverse da quelle qui regolate, anche per nuovi assetti territoriali, sarà loro facoltà modificare il rapporto contrattuale in base alle nuove esigenze o recedere anticipatamente dal contratto, previo

preavviso di almeno 2 mesi, tenuto conto anche di quanto previsto all'art. 3 del presente Capitolato Speciale d'Appalto, ed in tal caso la Ditta aggiudicataria non può pretendere compensi aggiuntivi, né indennizzi sia per lucro cessante che per danno emergente, o muovere alcuna eccezione.

Oltre al caso previsto all'art. 11 del presente Capitolato Speciale d'Appalto, le Aziende Sanitarie hanno diritto, nei casi di giusta causa e/o reiterati inadempimenti della Ditta Aggiudicataria, di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi alla Ditta aggiudicataria tramite PEC.

In caso di recesso delle Aziende Sanitarie, la Ditta ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, al netto delle penali eventualmente comminate, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 C.C..

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le Aziende Sanitarie avranno la facoltà di risolvere "ipso facto et de jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nelle seguenti ipotesi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 c.c e di quelle previste dal presente Capitolato Speciale (modifiche e recesso contrattuale);
- per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- in caso di cessione del contratto, non espressamente autorizzata dalle Aziende Sanitarie;
- in caso di subappalto non autorizzato dalle Aziende Sanitarie;
- qualora le singole Aziende Sanitarie abbiano a contestare per iscritto per dieci volte nel periodo di validità del contratto, anche non consecutive, l'inosservanza di norme e prescrizioni del presente capitolato;
- in caso di interruzione del servizio o gravi violazioni delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio;
- nel caso in cui la prestazione non sia stata eseguita entro i termini tassativamente prescritti o nel caso di reiterato inadempimento nell'esecuzione delle prestazioni;
- in caso di mancata copertura assicurativa dei rischi durante la vigenza del contratto;
- in caso di motivato esito negativo dei controlli e delle verifiche sugli aspetti qualitativi e funzionali del servizio effettuati nel corso dell'esecuzione contrattuale;
- applicazione di penali per un importo superiore ad Euro 5.000,00 nei periodi di validità del contratto;
- in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di quanto disposto dall'art. 14 del presente Capitolato Speciale d'Appalto e dell'art. 3 della L. n. 136/2010.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento della Ditta aggiudicataria, le Aziende Sanitarie hanno il diritto di incamerare la cauzione definitiva a titolo di penale e di indennizzo, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni. Allo scopo le Aziende Sanitarie potranno anche rivalersi su eventuali esposizioni creditorie dell'Assegnatario nei propri confronti. I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

In caso di risoluzione del contratto le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di adire il secondo aggiudicatario o di indire una nuova gara.

ART. 24 - RECESSO DA PARTE DELLA DITTA

Qualora la Ditta aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, le Aziende Sanitarie, oltre ad incamerare il deposito cauzionale, si riservano di addebitare alle medesima, le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione del servizio ad altra Ditta.

ART. 25 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUB-APPALTO

Il sub-appalto è ammesso nei limiti e con le modalità previste dall'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06.

La Ditta concorrente dovrà specificare in sede di offerta la parte di servizio che intende eventualmente sub-appaltare.

Le Aziende Sanitarie non corrisponderanno direttamente ai subappaltatori l'importo del servizio dagli stessi eseguiti.

Alla Ditta aggiudicataria è fatto divieto di cedere il contratto, se non previa espressa autorizzazione delle Aziende Sanitarie.

In caso di cessione del contratto o sub-appalto non autorizzato le Aziende Sanitarie risolveranno il contratto con incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente maggior danno.

ART. 26 - SICUREZZA

La Ditta aggiudicataria, prima della stipula del contratto, dovrà indicare se ha provveduto:

- all'istituzione, del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale;
- alla designazione dei Rappresentanti per la sicurezza e del medico competente;
- all'individuazione dei fattori di rischio nelle diverse fasi delle attività svolte dal proprio personale;
- alla elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali.

La Ditta appaltatrice si impegna ad informare gli operatori sugli eventuali rischi connessi con lo svolgimento delle attività lavorative, sulle misure di sicurezza, sull'uso dei mezzi protettivi, sul percorso da seguire in caso di esposizione accidentale a materiali biologici, rifiuti e infortuni.

Inoltre si impegna a dotare gli operatori di idonei mezzi di protezione individuali e collettivi.

La Ditta aggiudicataria dovrà consegnare, 15 giorni naturali e consecutivi prima dell'inizio del servizio, la seguente documentazione, ai fini della sicurezza:

- documento di valutazione del rischio, con riferimento alle attività svolte all'interno delle strutture oggetto del presente appalto, tenuto conto del progetto presentato dalla Ditta stessa in sede di gara;
- elenco del personale con elenco analitico della formazione impartita ad ognuno di essi in merito alla sicurezza negli ambienti di lavoro.

Entro 6 mesi dall'inizio dell'esecuzione del servizio dovrà essere svolto un incontro per analizzare i fattori di rischio, tenuto conto delle attività svolte dalla Ditta aggiudicataria e delle eventuali interferenze con le altre attività presenti nelle aree delle Aziende Sanitarie interessate dal servizio, preso atto del concreto sviluppo dei progetti. Presso il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati sono disponibili le schede per la successiva redazione del DUVRI, per quanto di competenza dell'Azienda U.S.L. di Parma.

ART. 27 - SPESE CONTRATTUALI

Il contratto verrà stipulato in forma di scrittura privata. Le eventuali spese di registrazione del contratto ed ogni altra spesa inerente la sua formalizzazione sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Il contratto verrà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 634 del 26-10-1972.

ART. 28 - ADEMPIMENTI DI FINE CONTRATTO

La Ditta aggiudicataria, al termine del periodo contrattuale, dovrà rendere noto alle Aziende Sanitarie e alla Ditta subentrante un preciso quadro della situazione complessiva della propria attività alla data di cessazione della stessa, mettendo a disposizione (senza nulla pretendere) della Ditta subentrante e delle Aziende Sanitarie tutte le informazioni che le verranno chieste sulla gestione del servizio.

ART. 29 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia giudiziale che dovesse insorgere in conseguenza del contratto che sarà attivato tra le Aziende Sanitarie e la Ditta aggiudicataria, sarà competente esclusivamente il Foro di Parma.

ART. 30 - NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, valgono le disposizioni del D. Lgs. n. 163/2006, del codice civile, nonché ogni altra normativa emanata, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

ART. 31 - INFORMATIVA AI SENSI DELLA L. 196/2003

Ai sensi dell'Art. 10 della L. n. 196/2003, in riferimento al procedimento instaurato dalla presente gara, si informa che:

- a) le finalità e le modalità del trattamento dei dati, effettuato tramite supporti cartacei e/o strumenti informatici, sono esclusivamente dedicate all'instaurazione del procedimento di assegnazione della gara e alla gestione del rapporto contrattuale conseguente;
- b) il conferimento dei dati è obbligatorio ed un eventuale rifiuto alla loro trasmissione può comportare l'impossibilità di concorrere alla valutazione dell'offerta;
- c) i soggetti o le categorie di soggetti che potranno venire a conoscenza dei dati inerenti le offerte presentate sono:
 - 1) il personale delle Aziende Sanitarie;
 - 2) i concorrenti che partecipano alla gara, nel rispetto delle norme di legge;
 - 3) ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. n. 241/90;
- d) l'interessato ha facoltà di esercitare il diritto di accedere ai dati che lo riguardano e di chiederne, nel rispetto delle disposizioni e dei termini che disciplinano la procedura, la rettifica, l'aggiornamento, l'integrazione, la cancellazione o il blocco, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi, nei casi e secondo le modalità di cui all'art. 13 della L. n. 196/2003;
- e) i titolari del trattamento dei dati sono le Aziende Sanitarie;
- f) responsabili del trattamento dati sono tutti i Dirigenti dei servizi competenti alla scelta del contraente, alla instaurazione del rapporto contrattuale, nonché alla gestione del rapporto medesimo.

ART. 32 - ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

La Ditta accetta tutte le clausole riportate, nessuna esclusa od eccettuata.

In particolare, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. accetta e specificamente sottoscrive le disposizioni dei seguenti articoli:

Art. 2 - QUANTIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI;

Art. 10 – PROVA;

Art. 11 – CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI – PENALI;

Art. 18 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO;

Art. 22 - MODIFICHE E RECESSO CONTRATTUALE DA PARTE DELLE AZIENDE SANITARIE;

Art. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO;

Art. 24 - RECESSO DA PARTE DELLA DITTA.

Il Direttore del Servizio
Logistica e gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati
Dott. Ermenegildo Deolmi