

Schema Contratto “Servizio di Mediazione linguistico - interculturale nell’ambito dei servizi sanitari e socio-sanitari delle Aziende: Azienda U.S.L. di Parma, Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, Azienda U.S.L. di Piacenza, Azienda u.s.l. IRCCS di Reggio Emilia, Azienda U.S.L. di Modena e Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena” – CIG derivato:

Con la presente scrittura privata da valere ai sensi di legge

..... in persona del....., nato/a ail,
C.F., domiciliata per la carica presso l’Azienda, che
agisce in nome e per conto dell’AZIENDA, di seguito
denominata anche semplicemente “Azienda”, rappresentata da,
nat. a il, in qualità di Direttore della S. C. Logistica e Gestione
Amministrativa Lavori Pubblici dell’Azienda, nominato con
Deliberazione n. del

e

....., sede legale in, via, iscritta al Registro delle
Imprese presso la C.C.I.A.A. di al n. __, P. IVA, domiciliata
ai fini del presente atto in, via, in persona del
legale rappresentante, giusti poteri allo stesso conferiti da (di seguito
nominata, per brevità, anche “Fornitore”);

oppure

....., sede legale in, via, iscritta al Registro
delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di al n. __, P. IVA,
domiciliata ai fini del presente atto in, via, in persona del
..... legale rappresentante, nella sua qualità di impresa mandataria capo-
gruppo del Raggruppamento Temporaneo tra, oltre alla stessa, la mandante, sede legale
in, Via, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di al n.
....., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in, via, e la
mandante, sede legale in, via, iscritta al Registro delle Imprese
presso la C.C.I.A.A. di al n., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in
....., via, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio
in, repertorio n. ____ (di seguito nominata, per brevità, anche
“Fornitore”)

PREMESSO CHE

- L’Ausl di Parma, quale capofila dell’Unione di acquisto Area Vasta Emilia Nord, con Determinazione n. del ha proceduto all’individuazione del fornitore per l’affidamento, in quattro lotti, 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. IRCCS di Reggio Emilia, l'Azienda U.S.L. di Modena e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al bando di gara inviato alla G.U.U.E. il ____/____/____;

- l'obbligo del fornitore di prestare quanto oggetto del presente contratto è disciplinato nei modi e nelle forme previsti da tutta la documentazione di gara;
- il fornitore è risultato aggiudicatario della gara di cui sopra a tal fine indetta dall'Unione di Acquisto Area Vasta Emilia Nord, capofila Ausl di Parma e, per l'effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire il servizio oggetto del presente contratto, alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- il fornitore dichiara che quanto risulta dal presente contratto, dal bando di gara, dal disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;
- il fornitore ha presentato valida documentazione amministrativa, tecnica e l'offerta economica ai fini della stipula del presente contratto;
- nei confronti del fornitore sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara;
- il fornitore ha in essere la polizza assicurativa per responsabilità civile richiesta in sede di gara per la stipula del presente contratto;
- il fornitore ha presentato l'autodichiarazione circa il possesso dei requisiti di idoneità tecnica e professionale, di cui all'articolo 26 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 81 del 2008 e s.m.i., nonché l'ulteriore documentazione richiesta ai fini della stipulazione del presente Contratto;

Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente contratto ha per oggetto il 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, Azienda U.S.L. –IRCCS di Reggio Emilia (più oltre indicate anche come Aziende Sanitarie). E' inoltre richiesta l'effettuazione del servizio di mediazione/interpretariato in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) e L.I.S.T. (Lingua Italiana dei Segni Tattili).

Gli obiettivi e la descrizione analitica delle prestazioni da svolgere sono riportati agli artt. 3 e 4 e ss.

La mediazione risponde all'esigenza 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).

Le lingue obbligatoriamente richieste sono: cinese, rumeno/moldavo, dialetti locali del Ghana e della Nigeria, Arabo, Curdo, Pashtu, Hindi, Somalo, inglese, francese, spagnolo, urdu, russo, bangla, ucraino, tigrino/amarico, etiopia/eritrea dari. Il presente elenco non è esaustivo ma indicativo e passibile di aggiornamento a seconda delle esigenze dei territori.

ART. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari degli interventi sono le persone migranti e i cittadini in temporaneo soggiorno provenienti dai Paesi U.E. ed extra U.E., e/o con deficit sensoriali (sorde, sordocieche), che presentano difficoltà nell'ambito della comunicazione in ragione dell'appartenenza culturale, ed accedono ai servizi e strutture aziendali indicati nel presente capitolato. Sono destinatari del servizio, altresì, gli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari, ospedalieri e territoriali, che nello svolgimento delle proprie attività professionali, si confrontano con i suddetti utenti. Particolare attenzione dovrà essere riservata agli interventi rivolti nei confronti di situazioni a maggiore complessità e vulnerabilità, quali per esempio: recente immigrazione, condizioni di fragilità sociale e sanitaria, prese in carico multi professionali, condizione di marginalità, richiedenti asilo.

ART. 3- OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il carattere strutturale del fenomeno migratorio 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 e di accoglienza.

L'attività di mediazione linguistica culturale e Interculturale risponde all'obiettivo di mettere in campo strategie comunicative capaci di facilitare la comprensione interculturale e creare una relazione efficace tra la persona straniera e l'operatore, nei contesti sanitari e socio-sanitari. Il mediatore supporta i servizi e i suoi operatori nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza straniera favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali e favorendo la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza.

Il Servizio di Mediazione che si svolge all'interno dei servizi dell'Azienda ed ospedaliera oggetto del presente capitolato, si deve realizzare attraverso:

1. l'interpretariato linguistico, inteso come l'azione del mediatore attraverso cui la comunicazione tra il servizio e il migrante e viceversa, è sostenuta da una traduzione che cerca di contestualizzare i messaggi in modo da renderli comprensibili

2. il sostegno alla comprensione interculturale, ovvero l'azione di supporto del mediatore al personale sanitario nel costruire una rappresentazione circa la cultura di appartenenza del cittadino straniero

Gli obiettivi del servizio di mediazione linguistico culturale ed interculturale si articolano in cinque piani, ad ognuno dei quali corrispondono specifiche azioni a favore degli utenti ed a supporto degli operatori sanitari:

1. Piano psico-sociale e relazionale

Relativo all'individuazione dei bisogni e risorse dell'utente, alla prevenzione e gestione di possibili malintesi e/o conflitti, all'attenzione alle dimensioni relazionali, analisi delle domande (sia esplicite che implicite) e delle informazioni che si dovranno raccogliere per la ricerca di risposte e possibili soluzioni in collaborazione con il paziente. In tale ambito potranno essere sviluppati progetti innovativi mirati.

2. Piano educativo/informativo

Riguarda in particolare l'orientamento dei servizi al tema dell'accoglienza e del poter offrire un'informazione e accompagnamento personalizzato al paziente. Potranno essere attivati anche interventi o programmi di prevenzione ed educazione alla salute rivolti a singoli e/o a gruppi.

3. Piano linguistico/comunicativo

L'intermediazione linguistica, per favorire il passaggio di informazioni corrette nei percorsi di cura, comprende anche la traduzione, l'interpretariato, la facilitazione, l'esplicitazione e la decodifica della comunicazione verbale e non verbale.

4. Piano culturale (mediazione interculturale)

Riguarda le informazioni sui contesti di origine e sui riferimenti culturali, la valorizzazione delle differenze e delle narrazioni culturali, la consulenza sulle tematiche legate all'assistenza ad utenza straniera e al fenomeno migratori

5. Piano organizzativo (riorientamento dei servizi). Il supporto offerto dalla mediazione linguistico interculturale può inoltre rappresentare una preziosa opportunità per riflettere sui contesti organizzativi, ed i percorsi sanitari, e favorire una qualificazione complessiva del sistema socio-sanitario offerto.

Di seguito le specifiche azioni del servizio a supporto degli operatori sanitari:

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

- a. Raccolta dei dati e delle informazioni circa la natura dei bisogni dei pazienti/cittadini migranti 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, sui percorsi ed il funzionamento dei servizi, sulle procedure e regolamenti esistenti (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 sanitari per ottimizzare la collaborazione ed il lavoro con le mediatrici/mediatori culturali;

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;

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 gravidanza/materno-infantile, pediatrica, socio-assistenziale, psichiatrica, oncologica-ematologica, trapianti, fine vita, 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);

5. Riorientamento dei servizi:

- a. Progettazione, concertata tra stazione appaltante e appaltatore secondo le direttive dell'Azienda, 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.

- c. co-progettazione di interventi rivolti a target di popolazione su specifiche aree tematiche ad esempio: maternità, primi 1000 giorni di vita, diabete anche in gravidanza, adolescenza, screening, campagne informative, violenza di genere, case della salute, patologie croniche, promozione della salute;

6. Traduzione

Di seguito le tipologie richieste:

- a. 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.).
- b. Traduzione di materiale scritto in sostegno alla comunicazione (es.: consenso informato, questionari anamnestici, lettere di dimissione, ecc.).
- c. 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.).
- d. Traduzione di materiali complessi di natura tecnico-sanitaria (es cartelle cliniche complesse, testi scientifici).

ART. 4 – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini dell'erogazione delle prestazioni previste dal servizio, le aree linguistiche culturali sono principalmente quelle indicate all'articolo 1.

Le prestazioni devono essere assicurate presso le sedi dei servizi sanitari, socio sanitari, ospedalieri e territoriali dell'Azienda, in cui accedono gli utenti migranti/stranieri e le persone con deficit sensoriali (sorde, sordocieche) o laddove si renda opportuno attivare interventi di promozione alla salute o di prevenzione rivolti alla cittadinanza.

L'erogazione delle prestazioni si svolgerà secondo le modalità di seguito indicate:

1. INTERVENTO IN PRESENZA FISSA

La presenza fissa della mediazione può essere giornaliera, settimanale, mensile sulla base dei bisogni individuati dai referenti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie. La richiesta di attivazione, o di ampliamento della presenza fissa, deve essere fatta dal Referente individuato dall'Azienda ed autorizzata dal Responsabile o dal referente aziendale del servizio di MLC.

1.1 ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIO SANITARIO

Tale attività rientra tra gli interventi in presenza fissa e verrà programmata e pianificata da ciascuna Azienda nei servizi sanitari e socio sanitari del territorio, in particolare nelle Case della salute. Nell'ambito di tale attività, se ritenuto necessario dall'Azienda, verrà richiesto agli operatori messi a disposizione della Ditta aggiudicataria di partecipare ad attività formative specifiche 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 socio sanitario, 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 dell'Azienda 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.

2. INTERVENTI PROGRAMMATI IN PRESENZA

Ogni intervento programmato dovrà essere richiesto con almeno 48 ore di preavviso. L'intervento programmato si svolge generalmente da Lunedì a sabato (dalle ore 8.00 alle ore 19.00), salvi accordi differenti le parti.

La richiesta di attivazione di intervento programmato è effettuata dall'operatore sanitario che contatta il Referente operativo di area della ditta che risulterà affidataria del servizio.

Il servizio avverrà con la presenza fisica del mediatore e, nel caso non fosse possibile, si potrà attivare il servizio di mediazione telefonica descritto successivamente.

3. INTERVENTI URGENTI IN PRESENZA

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'intervento di mediazione linguistico culturale per chiamate urgenti da espletarsi entro le 3 ore successive alla chiamata tutti i giorni, sia lavorativi che festivi, 24/24 H.

4. ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET

Gli interventi telefonici o in videochiamata si caratterizzano come segue:

Intervento telefonico diurno feriale da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, riferito all'attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa e in postazione, a disposizione di tutti i servizi e strutture dell'Azienda;

Intervento telefonico per le strutture ospedaliere: H24 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.

Per questa tipologia di intervento è preferibile l'impiego di una piattaforma con attivazione diretta del mediatore.

5. TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI ED EVENTUALE REVISIONE DEGLI IMPAGINATI

Ai fini dell'espletamento del servizio, si chiede la traduzione scritta, nei termini richiesti dal committente e/o concordati con la ditta aggiudicataria, di documenti in lingua ad uso degli utenti stranieri e degli operatori che con essi si rapportano. Il traduttore dovrà avere conoscenze di base in ambito sanitario anche per traduzioni che, ad esclusiva discrezione dell'Azienda sono ritenute complesse (anche Cartelle Cliniche), in quanto contenenti termini tecnico/sanitari: in tal caso il traduttore, dovrà coordinarsi con i professionisti indicati dall'Azienda. 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.

Le lingue richieste sono principalmente quelle indicate all'articolo 1.

Le attività di traduzione dovranno essere effettuate in 5 giorni lavorativi, salvo casi particolarmente urgenti, che potranno riguardare al massimo il 20% delle prestazioni, da effettuarsi entro 1 giorno

lavorativo. Per le traduzioni ritenute complesse dall'Azienda, 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.

6. ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO IN L.I.S. E L.I.S.T.

L'importanza dell'accessibilità alle prestazioni sanitarie, garantita dal ricorso al mediatore/interprete Lis e List, necessita che il professionista sia qualificato e preparato e non solamente competente in lingua dei segni.

Gli utenti che ravvisino la necessità di essere supportati nell'accesso ai servizi da mediatori/interpreti LIS e LIST potranno richiedere direttamente l'attivazione della prestazione, almeno 5 giorni prima della visita, in base alle procedure che verranno concordate con il referente della ditta che si aggiudicherà l'appalto. L'attività dovrà essere prestata presso tutte le sedi che verranno indicate dalla Aziende sia ospedaliere che territoriali (comprese le cliniche private accreditate SSN e gli ambulatori accreditati SSN da verificare per le altre aziende).

7. ATTIVITA' DI COORDINAMENTO ORDINARIO E DI SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire nell'ambito dell'esecuzione del servizio, una figura qualificata di referente del coordinamento complessivo del servizio. Tale funzione contribuirà a garantire il raggiungimento degli obiettivi gestionali ed il funzionamento efficace del servizio.

L'attività di coordinamento dovrà prevedere:

- la pianificazione delle attività ed il monitoraggio di gestione degli interventi;
- la verifica della qualità delle prestazioni e della competenza delle mediatrici/mediatori;
- la supervisione dei mediatori nell'esercizio della loro attività (formazione rispetto ai compiti, funzioni, norme stabilite per il buon funzionamento dell'appalto);
- la produzione di report mensile ed annuale delle attività prestate anche ai fini della rendicontazione economica e delle previsioni di spesa;
- la partecipazione alle attività di valutazione e revisione periodica del servizio, alla programmazione, monitoraggio e verifica con i referenti aziendali e con i tavoli di coordinamento aziendali.

L'Azienda potranno richiedere all'affidatario del servizio l'esecuzione di ulteriori attività prestazionali, consistenti di massima, ma non in via esaustiva, nell'organizzazione di percorsi formativi di seguito illustrati nel paragrafo dedicato

8. MODALITA' DI GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI – SOFTWARE GESTIONALE

Per l'erogazione dei servizi di Mediazione Linguistica Culturale e Interculturale, l'appaltatore fornisce un apposito software gestionale che, nel rispetto delle norme a tutela privacy attualmente vigenti, consenta di inserire le richieste di prestazione, specificandone la tipologia.

Il sistema dovrà prevedere inoltre la possibilità di inserire la richiesta con validazione della stessa

da parte dell'operatore dell'Azienda e:

- di verificare l'effettiva erogazione della prestazione con specificazione di data, ora, tipologia di prestazione e correttezza dello svolgimento della stessa;
- di predisporre un'apposita reportistica, suddivisa per Distretto/strutture AUSL e UO/strutture Ospedaliere che hanno richiesto il servizio, per tipologia di prestazione e per periodo di riferimento da inviare entro il 15 del mese successivo per poter predisporre la rendicontazione e fatturazione mensile delle prestazioni. L'Azienda controllerà la reportistica e dovrà autorizzare l'emissione della fattura entro il 25 del mese successivo a quello di riferimento (salvo diversi accordi);
- l'elaborazione dei dati inseriti anche da parte dell'Azienda.

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, e sottoscritta da entrambi. Una copia verrà consegnata al paziente come promemoria assieme alla prenotazione dell'intervento successivo.

9. FORMAZIONE INTERCULTURALE:

L'Azienda e l'appaltatore concorderanno di volta in volta la progettazione e programmazione di tali attività e gli oneri economici che la stazione appaltante dovrà corrispondere (se non inclusi nel presente contratto) 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 e 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 di formazione a seconda che il ruolo svolto dal mediatore sia in qualità di formatore o di discente.

A sola discrezione dell'Azienda potranno essere organizzate ulteriori attività di aggiornamento e formazione in relazione alle esigenze formative che si renderanno necessarie.

ART. 5 - QUANTIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI - CORRISPETTIVI

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 e le sedi principali di effettuazione dei servizi (l'elenco è indicativo e riguarda solamente le sedi principali interessate dal servizio, che potranno variare nel corso dell'esecuzione del contratto).

TIPOLOGIA SERVIZIO RICHIESTO – SEDI PRINCIPALI	FABBISOGNO ANNUALE	COSTO UNITARIO OFFERTO IVA ESCLUSA
---	---------------------------	---

A) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CON PRESENZA FISSA		
<p>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 attività programmate e non programmate</p> <p>A.1 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 attività programmate e non programmate</p>		
<p><u>B) INTERVENTI PROGRAMMATI (con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo):</u> da Lunedì a Venerdì (fascia oraria: 8.00 – 19.00)</p>		
<p>C) ATTIVITA' TELEFONICA E/O VIDEOCHIAMATA DI INFORMAZIONE E DI INTERPRETARIATO ANCHE MEDIANTE UTILIZZO DI TABLET Intervento di interpretariato telefonico diurno feriale dal Lunedì al Venerdì (fascia oraria: h 8.00 – h 19.00). (casi di attività svolta al di fuori dell'ambito di mediazione con presenza fissa e continuativa)</p>		
<p>D) TRADUZIONE DI TESTI SCRITTI E REVISIONE IMPAGINATI</p>		
<p><u>Lingue Inglese / Francese / Spagnolo e lingue diverse:</u> Linguaggio di uso comune e descrittivo</p>		

E) INTERVENTI DI MEDIAZIONE/INTERPRETARIATO DELLA LINGUA DEI SEGNI (L.I.S e L.I.S.T.)		
F) ATTIVITA' COORDINAMENTO ORDINARIO E SUPPORTO ALL'AZIENDA PER ESIGENZE STRAORDINARIE		
Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio.		

L'Azienda si riserva, 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) L'Azienda potrà, 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. 6 – DURATA DEL CONTRATTO

L'appalto avrà durata quadriennale, dalla data che verrà indicata nel provvedimento di aggiudicazione. 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 dell'Azienda.

L'Azienda si riserva 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 30 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 l'Azienda non abbia aggiudicato il nuovo appalto e sia intervenuta la completa attivazione del nuovo servizio appaltato.

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, l'Azienda si riserva 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. 7 – SEDE OPERATIVA ED ATTREZZATURE

Il personale della Ditta che eroga le prestazioni di cui al presente contratto, 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 l'Azienda 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 dell'Azienda, un PC portatile/tablet con tastiera multilingue per le traduzioni e un telefono cellulare per gli interventi telefonici.

La Ditta Aggiudicataria metterà a disposizione del personale, a proprie spese, un tesserino identificativo che gli operatori dovranno indossare durante tutte le fasi di prestazione del servizio in presenza. Sarà cura delle singole Aziende declinare nel piano operativo l'eventuale necessità che gli operatori siano altresì dotati di divisa.

ART. 8 – 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; analogamente, per l'interpretariato L.I.S. e L.I.S.T., la mediazione dovrà essere svolta da personale specializzato (assistente alla comunicazione nella lingua dei segni/ interprete nella lingua dei segni). Salvo diversi elementi di qualificazione da valutarsi esclusivamente a discrezione dell'Azienda;
- 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 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 previsto. La Ditta è comunque responsabile del comportamento dei propri dipendenti e collaboratori e delle inosservanze di quanto stabilito nel presente contratto. 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 l'Azienda, nel rispettivo dei CCNL di riferimento.

La Ditta si impegna inoltre a sostituire, in base a nota motivata dei Responsabili dei servizi

competenti dell'Azienda, 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, l'Azienda, tramite apposita Commissione Aziendale, si riserva 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 almeno 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 degli interventi 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.

Così come 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 dall'Azienda, per un numero di ore minimo di 12 all'anno, oltre al pacchetto formativo iniziale. La mancata partecipazione del personale a tali giornate di formazione, potrà costituire titolo per la richiesta di sostituzione di tale personale da parte dell'Azienda. 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 dall'Azienda, 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.

L'Azienda 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 l'Azienda si riserva di addvenire 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 dell'Azienda è affidato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, così come individuato al successivo art. 9, 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. 9 – PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI – VERIFICHE PERIODICHE E CONTROLLI

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ha 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, l'Azienda avrà 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:

L'Azienda e l'appaltatore, tra le modalità per procedere alla verifica della progressiva implementazione dell'attività oggetto del presente appalto, assumono di adottare anche quelle sotto descritte:

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 dall'Azienda e sopra indicata (la formazione dovrà essere rendicontata semestralmente all'Azienda). Per tale formazione nulla sarà dovuto da parte dell'Azienda.

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 secondo 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 dall'Azienda.

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. 10 - PROVA

Per i primi sei mesi, l'appalto sarà conferito a titolo di prova al fine di consentire all'Azienda 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, l'Azienda comunicherà 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, con riserva di aggiudicare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria finale.

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

Il controllo dell'esatto e puntuale espletamento del servizio, secondo quanto previsto nel presente contratto, 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 dell'Azienda allo scopo incaricato o di un gruppo di lavoro trasversale e pluri-professionale.

Nel corso del primo semestre dall'inizio del contratto, se richiesto dall'Azienda 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 o 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 l'Azienda (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, l'Azienda, 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'inadempienza dell'appaltatore e il risarcimento di eventuali danni derivanti dai suddetti inadempimenti, anche relativi all'immagine dell'Azienda.

ART. 12 – ADEGUAMENTO PREZZI

I prezzi fissati all'atto dell'aggiudicazione e richiamati analiticamente all'art. 5 del presente Contratto, comprensivi di qualsiasi onere, rimarranno fissi e invariati.

A partire dalla seconda annualità contrattuale, i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

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 l'Azienda (data, ora, ufficio, tipologia di prestazione, lingua, ecc.). L'Ufficio competente dell'Azienda 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 dell'Azienda 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 dell'Azienda 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 di 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 all'Azienda copia dei contratti al punto che precede;

- e) a dare immediata comunicazione all’Azienda 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 Regolamento Europeo 2016/679/UE (c.d. GDPR).

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 Regolamento Europeo 2016/679/UE (c.d. GDPR).

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, 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,
- in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari, 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.

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 dell'Azienda, 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 dell'Azienda, 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 indicazioni di esclusiva competenza dell'Azienda.

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 dell'Azienda o di terzi o di utenti dell'Azienda, 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 l'Azienda da ogni responsabilità al riguardo.

L'Azienda 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 dall'Azienda, 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 l'Azienda.

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 all'Azienda.

Qualora il servizio non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze dell'Azienda, 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 all'Azienda 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 dall'Azienda, 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 all'Azienda 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. L'Azienda, 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 dell'Azienda, 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 all'Azienda, 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 dall'Azienda o ad esse segnalato dall'Ufficio competente, l'Azienda 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 l'Azienda 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 dell'Azienda committenti; ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specificata dal presente capitolato e che il servizio richiede.

L'Azienda 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 dell'Azienda, 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 dell'Azienda, per comportamenti imputabili ai propri dipendenti/collaboratori.

ART. 22 - MODIFICHE E RECESSO CONTRATTUALE DA PARTE DELL'AZIENDA

Qualora l'Azienda 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. del presente Capitolato Speciale d'Appalto, l'Azienda 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 dell'Azienda, 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

L'Azienda 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 dall'Azienda;
- in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda;
- qualora le singol'Azienda 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, l'Azienda hanno il diritto di incamerare la cauzione definitiva a titolo di penale e di indennizzo, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni. Allo scopo l'Azienda 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 l'Azienda 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, l'Azienda, 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. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

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

In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato.

L'Azienda 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 dell'Azienda.

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

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto

ART. 26 - SICUREZZA

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

1. all'istituzione, del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale;
2. alla designazione dei Rappresentanti per la sicurezza e del medico competente;
3. all'individuazione dei fattori di rischio nelle diverse fasi delle attività svolte dal proprio personale;
4. 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 dell'Azienda 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 all'Azienda 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 dell'Azienda 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 l'Azienda e la Ditta aggiudicataria, sarà competente esclusivamente il Foro sede delle Aziende contraenti.

ART. 30 - NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente contratto, valgono le disposizioni del D. Lgs. n. 50/2016, 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 dell'Azienda;
 - 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 l'Azienda;

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.

L'Azienda

.....

L'IMPRESA

.....

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:

4, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 22, 23, 24, 30.

L'IMPRESA

.....