



AZIENDA REGIONALE DELL'EMERGENZA URGENZA

CAPITOLATO SPECIALE

**PROCEDURA CONCORSUALE “APERTA” MEDIANTE PIATTAFORMA DI
INTERMEDIAZIONE TELEMATICA SINTEL, PER LA FORNITURA
DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE
NECESSITÀ DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) N° 112 DELLA
REGIONE LOMBARDIA PER LA DURATA DI 36 MESI,
RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI.**

Indice

1	Premessa.....	3
2	Oggetto dell'appalto	4
3	Caratteristiche tecniche e organizzative <u>minime</u>	4
3.1	Modalità di erogazione del servizio	4
3.1.1	Connettività	4
3.1.2	Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio.....	5
3.1.3	Dimensionamento del servizio.	7
3.1.4	Lingue garantite.....	7
3.1.5	Reportistica	8
4	Interpreti e referente per la gestione del servizio	8
5	Formazione:	9
6	Rispetto della normativa sulla Privacy.....	9
7	Service Level Agreements (SLA)	10
8	Attivazione del Servizio	10
9	Disposizioni in tema di Sicurezza e Qualità	11
10	Penalità.....	12
11	Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro	13
11.1	Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali.....	14
12	Responsabilità e polizza assicurativa.....	14
13	Esonero di responsabilità e trasferimento dei rischi.....	14
14	Recesso e risoluzione del contratto	15
15	Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti	16
16	Deposito cauzionale definitivo	16
17	Sottoscrizione ed esecuzione del contratto	17
18	Fatturazione e pagamenti	17
19	Contestazioni e controversie	20
20	Diritto di recesso.....	20
21	Convenzioni Consip o Procedura Espletata da Soggetti Aggregatori di cui All'art. 37 del D. Lgs 50/2016.....	20
22	Spese contrattuali	20
23	Foro competente	21
24	Brevetti e diritti d'autore	21
25	Termini e comminatorie	21
26	Norme di riferimento	21
27	Accesso agli atti	21
28	Piano di prevenzione della corruzione e codice di comportamento.....	22
29	Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali	22
30	Patto d'integrità	23
31	Clausola di estensione	23



1 Premessa

Il **servizio di “ Emergenza 112”** è reso obbligatoriamente in tutta Europa con caratteristiche normativamente definite, basato sul numero telefonico di emergenza: il 112.

Regione Lombardia ha attuato un modello di erogazione del servizio, unico in Italia, che prevede, che tutte le telefonate di emergenza confluiscono in un'unica Centrale Operativa, denominata, ai sensi dell'entrata in vigore della legge n. 124 del 7-8-2015 (legge Madia), Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 , qualsiasi sia il numero di emergenza composto dal chiamante ovvero oltre allo stesso 112, il 113, il 115 ed il 118. Gli operatori (OT) del CCL NUE 112, al quale è assegnata la funzione di Public Safety Answering Point di primo livello (**PSAP1**), curano la ricezione delle chiamate, localizzano la chiamata, individuano l'esigenza, e smistano le chiamate (fonia e scheda contatto) alle Sale Operative (**PSAP 2**) degli Enti competenti per la gestione operativa dell'emergenza : Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria.

L'intero processo di gestione della chiamata e di smistamento all'amministrazione competente è completato in un tempo medio di 40-45 secondi.

Il servizio del NUE 112 offre:

- Centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso
- Garanzia totale di una risposta
- Sicurezza e tracciabilità della chiamata
- Gratuità del servizio
- Filtro sulle chiamate inappropriate (in media circa il 60%)
- Localizzazione e/o identificazione del chiamante, anche se quest'ultimo non sa o non riesce a dire dove si trova
- Dialogo multilingue
- Accesso ai diversamente abili

Ai sensi dell'art.8, comma 1, Legge Regionale n.33/2009, e s.m.i AREU deve garantire l'operatività dei Call Center laici Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale.

Le CUR NUE 112 di Regione Lombardia sono complessivamente tre:

Varese per le Province di Varese, Como, Lecco, Monza Brianza, Bergamo, con sede presso l'A.O. Ospedale di Circolo Fondazione Macchi di Varese;

Milano per l'area metropolitana e la Provincia di Milano con il sede in Milano Via Cagni n. 21 presso la Caserma Annarumma

Brescia per le Province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi, Pavia, con sede in Brescia, Via Spalto san Marco 41/A presso la Caserma San Gaetano

2 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina gli aspetti tecnici del rapporto contrattuale tra l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza, di seguito denominata AREU e/o appaltante, e la ditta che risulterà aggiudicataria, di seguito denominata appaltatore, della fornitura del servizio di Mediazione Linguistico Culturale Telefonica in tempo reale per le necessità delle tre CUR NUE 112 della Regione Lombardia (Varese, Milano, Brescia).

3 Caratteristiche tecniche e organizzative minime

Nei punti successivi, dal 3.1 al 6 compreso, sono indicati **i requisiti tecnici minimi che il servizio deve garantire e che vengono richiesti a pena di esclusione dal presente bando di gara**. La ditta partecipante alla gara dovrà quindi presentare un documento tecnico descrittivo del servizio offerto, seguendo lo sviluppo nell'ordine delle singole richieste menzionate, punto per punto, dal presente Capitolato. Il documento tecnico descrittivo dovrà consentire la verifica della presenza e del rispetto dei requisiti minimi sottoelencati.

3.1 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere garantito h24/24 7gg/7 365gg senza interruzione, con le caratteristiche di seguito elencate.

3.1.1 Connettività

Il Fornitore dovrà presentare una proposta tecnica con le seguenti caratteristiche:

1. l'accesso fisico verso il servizio di interpretariato dovrà avvenire con almeno due percorsi telefonici separati;
2. i due flussi telefonici dovranno provenire da due centrali telefoniche (del provider) diverse in modo da garantire la supplenza dell'uno rispetto all'altro in caso di momentanea interruzione;
3. l'architettura tecnologica proposta dovrà essere ispirata secondo il concetto della mutua consistenza, ovvero ogni singolo apparato usato per la riuscita del servizio, sia esso router, centralino o apparati di registrazione (ecc..) dovrà garantire una soluzione di continuità tecnologica in caso di eventi imprevisi, quali, a solo titolo di esempio non esaustivo: la mancanza di energia elettrica, rottura hardware, interruzione dei flussi telefonici, ecc.
4. un numero di linee telefoniche o canali telefonici sufficientemente ampio, atto a garantire la tempestività di risposta da parte degli operatori del servizio d'interpretariato. La scelta del numero delle linee/canali, dovrà, quindi, evitare eventuali colli di bottiglia durante le ore di massima affluenza al servizio, per la gestione simultanea per le chiamate multiple;
5. il servizio di emergenza NUE 112, effettua le chiamate verso il servizio di interpretariato utilizzando dei flussi telefonici "mascherati" (ovvero con numerazione non visibile sul display telefonico del ricevente); pertanto la soluzione proposta dovrà garantire dei numeri telefonici di accesso al sistema interno esclusivo , in modo che possano essere

riconosciute le chiamate entranti come chiamate effettivamente effettuate dal servizio NUE 112;

6. per ogni singola lingua oggetto del contratto, la soluzione proposta dovrà fornire un numero di telefono principale (primario), ed un corrispondente numero di backup, che preveda l'accesso diretto verso il gruppo degli operatori specializzati nelle diverse lingue, per la risposta immediata dell'interprete;

Il numero di backup potrà essere utilizzato dall'OT NUE 112 solo in caso di indisponibilità fisica "guasto" del numero primario a decorrere da tale segnalazione trasmessa a cura della Società aggiudicataria.

L'operatore NUE 112, in assenza della " comunicazione di guasto " di cui al punto recedente, al fine di poter processare la chiamata d'emergenza , potrà attivare la linea di backup, quando non ottiene risposta sulla linea principale entro i 60 secondi. In questo caso sarà applicata alla Società la penale prevista all'art. 9.

si dovrà garantire un ulteriore numero generico, ovvero slegato da qualsiasi accesso diretto verso gli interpreti, che fornisca l'accesso verso un sistema a "Menù automatico di scelta" (IVR - Interactive Voice Response) che elenchi, nei vari idiomi, le lingue disponibili, di cui al p.to 3.1.4, **per consentire al cittadino chiamante di selezionare direttamente l'idioma d'interesse;**

7. la traduzione telefonica simultanea, durante tutta la chiamata, avviene mediante un sistema di "conferenza telefonica" tra l'operatore della CUR NUE 112, il traduttore ed il chiamante;

Nel dettaglio, la soluzione dovrà tener conto di due diversi processi per la gestione della chiamata in ingresso alla CUE NUE 112:

a) caso in cui l'operatore della CUR NUE 112 riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:

L' OT dovrà poter comporre direttamente il numero primario relativo all'idioma ed entrare in contatto direttamente con l'interprete linguistico prescelto;

b) caso in cui l'operatore della CUR NUE 112 non riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:

L' OT dovrà comporre il numero del sistema "Menù automatico di scelta", o IVR. L'IVR dovrà elencare direttamente al chiamante le lingue disponibili. Il cittadino dovrà scegliere direttamente la lingua d'interesse; una volta scelta la lingua, la chiamata verrà istruita in automatico all'interprete della lingua selezionata.

3.1.2. Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio

Il servizio d'interpretariato telefonico offerto dovrà prevedere i seguenti tempi di risposta:

- per tutte le lingue definite al punto 3.1.4 e per quelle aggiuntive offerte dalla Società fornitrice, la risposta dell'interprete dovrà avvenire, entro e non oltre, 30 secondi dalla chiamata;
- nel caso di accesso tramite il sistema IVR, il messaggio che sarà recitato al cittadino(in forma ciclica) non dovrà avere durata superiore i 30 secondi, e una volta



effettuata la scelta da parte del cittadino, l'interprete linguistico dovrà rispondere all'operatore del servizio CCL NUE 112 entro ulteriori 30. In tal caso il tempo complessivo non dovrà essere superiore a 70 (settanta secondi)

Non è consentito alla Società fornitrice di utilizzare, nella gestione della chiamata , in tutto o in parte, messaggi registrati.

I tempi di risposta saranno calcolati dai centralini gestiti dalla committente AREU dal preciso istante del tono di chiamata uscente al numero diretto; saranno comunque sempre e solo utilizzati, per qualunque titolo e ragione, i valori calcolati dai server e dai servizi delle CUR.

Il servizio proposto dovrà garantire, senza soluzione di continuità, il passaggio della conference call dall'operatore del PSAP1 all'operatore del PSAP 2 di competenza, al quale la chiamata verrà trasferita per competenza, e con il quale l'interprete dovrà continuare la conversazione. La soluzione proposta dovrà garantire, nel tempo immediatamente successivo alla presa in carico della chiamata da parte dell'interprete, la messa a disposizione, in automatico, di ogni suo elemento identificativo. Tale operazione dovrà garantire la possibilità, da parte dell'operatore della CUR NUE 112, di richiamare direttamente il precedente interprete selezionato, e ricollegarsi, quindi, direttamente con lui, senza alcuna nuova intermediazione. La comunicazione in automatico degli elementi identificativi, dovrà salvaguardare i dati acquisiti prima della prematura chiusura della conference causata dalla momentanea interruzione della conversazione, imputabile a diverse problematiche tecniche.

Se durante la conferenza con l'interprete si verificasse la caduta della comunicazione con lo stesso e si rendesse necessario contattarlo nuovamente, l'eventuale richiamata non dovrà essere contabilizzata.

L'interprete, qualora non si trovasse all'interno delle strutture aziendali, dovrà eseguire il servizio richiesto nell'ambito di "situazioni ambientali protette", al fine di evitare che eventuali interferenze acustiche possano compromettere o rendere difficoltosa la comunicazione e la comprensione tra i soggetti che partecipano alla "conferenza telefonica" .

Caratteristiche progettuali della soluzione

La proposta tecnica dovrà descrivere le seguenti caratteristiche minime:

Una descrizione tecnica dettagliata. Si richiede

- di corredare la proposta di apposite figure illustrative al fine di consentire una migliore comprensione da parte della Commissione di gara con l'introduzione di apposite figure illustrative al fine di consentire una migliore comprensione da parte della commissione di gara;
- di evidenziare le soluzioni per garantire la continuità del servizio proposto, al verificarsi di qualsiasi evento interno e/o esterno che possa interrompere la continuità stessa del servizio.

Si dovranno elencare i numeri completi, comprensivo delle radici dei flussi entranti, relative ai rispettivi numeri principali, e di backup, delle lingue minime richieste come descritto al p.to 3.1.4

3.1.3 Dimensionamento del servizio.

Al fine di poter meglio quotare il servizio offerto, analizzati i dati delle chiamate in ingresso alle CUR NUE 112 di Milano, Varese e Brescia nel periodo gennaio- dicembre 2016, considerati i quali si stima una media di almeno n. **1300** chiamate al mese, delle quali c.a. il 50% in lingua inglese.

Nel canone contratto dovranno essere comprese, pena l'esclusione, almeno 1300 chiamate/mese.

Saranno comprese nel canone solo ed esclusivamente le chiamate rilevate, dai Centralini e server di AREU in uscita con la numerazione " in chiaro " dalle CUR di regione Lombardia verso la numerazione principale o di backup della Società fornitrice effettuate in caso di " guasto " della linea principale e collegate ad una scheda contatto

Dal computo delle chiamate mensili devono essere escluse n. 30 chiamate di test. Ogni CUR effettuerà , secondo il criterio di rotazione Brescia-Milano-Varese , una chiamata giornaliera di test su linea principale di backup.

3.1.4 Lingue garantite

Il fornitore dovrà garantire, quale requisito minimo per il servizio d'interpretariato telefonico, le seguenti tipologie di lingua:

LINGUA STRANIERA	NUMERO CHIAMATE RILEVATE DA AREU ANNO 2016
TEDESCO	959
FRANCESE	936
SPAGNOLO	593
CINESE	537
ARABO	567
RUMENO	480
INGLESE	5334



La durata media delle chiamate è valutata in circa 4 minuti rilevabile dai centrali e server AREU (la durata della chiamata è calcolata dal tempo di risposta fino allo sgancio con il PSAP2)

3.1.5 Reportistica

AREU fornirà mensilmente al fornitore del servizio una reportistica mensile che, avvalendosi dei dati registrati sui propri server, consenta di monitorare, sotto il profilo quantitativo e qualitativo, il servizio erogato. La reportistica mensile avrà i seguenti contenuti minimi:

- a. n. di chiamate complessivo in uscita verso i numeri principali
- b. n. di chiamate su linea di back up,
- c. dettagli delle chiamate suddivise per CUR NUE 112
- d. tempo di risposta dell'interprete per ogni chiamata (linea principale e linea di backup)
- e. n. di chiamate su linea principale non risposte
- f. n. di chiamate su linea di back up non risposte

AREU inoltre fornirà mensilmente un report dettagliato sulle chiamate che sono state gestite dall'interprete con modalità difformi rispetto quanto inserito nelle " ISTRUZIONI per la gestione della chiamata da parte dell'interprete" che verranno fornite durante i momenti formativi previsti nel punto successivo.

Entro 15 giorni dal ricevimento dei Report, il fornitore dovrà far pervenire ad AREU i risultati del riscontro sulle tabelle ricevute

4 Interpreti e referente per la gestione del servizio

1. Il Servizio NUE 112 è compreso tra i Servizi Pubblici essenziali di cui all'art.1 della Legge 12 giugno 1990 n.146. L'operatore del NUE 112 nello svolgimento della sua attività è un incaricato di pubblico servizio in quanto la prestazione è resa per soddisfare i bisogni della collettività. L'operatore NUE 112 garantisce l'accesso del cittadino al sistema d'emergenza che viene attivato per la tutela di diritti costituzionalmente garantiti. L'interprete che supporta l'operatore del NUE 112 nella gestione della chiamata d'emergenza e con il quale viene attivata una conference call, è dunque parte del "sistema d'emergenza " e deve possedere caratteristiche etiche e professionali che, data la particolarità dell'attività svolta nell'ambito del NUE 112, devono essere accertate.

Pertanto Il fornitore dovrà comunicare ad AREU le informazioni identificative di ogni nuovo interprete (Nome, Cognome, Data di Nascita, Luogo di Nascita, Indirizzo e Codice Fiscale) almeno 15 giorni prima dell'avvio del contratto e , in caso di nuovi interpreti ad integrazione del contingente iniziale, entro 15 giorni dal loro ingresso in servizio

AREU inoltrerà l'elenco agli organi competenti affinché vengano effettuate le necessarie verifiche di idoneità al servizio a decorrere dalle quali gli interpreti potranno essere inseriti nel Servizio.

2. La ditta dovrà individuare e fornire ad AREU , in sede di presentazione dell'offerta, il nominativo del Coordinatore degli Interpreti che coordinerà il servizio e costituirà l'unico punto di contatto con AREU per problematiche/esigenze organizzative del servizio. Tale



Coordinatore degli interpreti fungerà da Referente operativo per i Responsabili di Struttura delle CUR NUE 112 nonché Referente nei confronti di AREU per l'esecuzione del contratto. Su richiesta dei Responsabili delle CUR NUE 112 ovvero di AREU potranno essere richiesti degli incontri congiunti con il Coordinatore, al fine di valutare l'organizzazione del servizio e provvedere all'ottimizzare del suo andamento, per migliorarne l'operatività.

3. Il Fornitore, in sede di presentazione dell'offerta, dovrà indicare il numero di interpreti messo a disposizione per lo svolgimento del servizio full time equivalenti, distinti per tipologia di lingua;

AREU si riserva, prima della sottoscrizione del contratto, di effettuare valutazioni in loco per la verifica del rispetto di quanto indicato ai punti precedenti e di quanto descritto nella documentazione tecnica.

La natura del rapporto di lavoro fra il Fornitore e gli interpreti dovrà rispettare le normative vigenti in materia.

4. Gli interpreti che svolgeranno il servizio dovranno possedere uno dei seguenti-requisiti alternativi;

- a. Essere madrelingua con diploma d'istruzione secondaria superiore;
- b. Avere il possesso del diploma di laurea in lingue (anche triennale) o titolo di studio straniero equipollente;
- c. Possedere un'esperienza documentata (contratto di lavoro con mansioni di attività d'interpretariato telefonico di almeno 2 anni) e maturata a favore di Servizi che rispondono alla numerazione nazionale d'emergenza.

5 Formazione:

Il Coordinatore e tutti gli interpreti dovranno essere formati dal personale Docente/Istruttore del Servizio NUE 112 di AREU prima dell'avvio del Servizio oggetto dell'appalto, al fine di comprendere compiutamente l'oggetto della mediazione telefonica e le peculiarità correlate alla natura particolare e delicata svolta dal CUR NUE 112, secondo un Programma e modalità che verranno concordati tra le parti.

Durante gli incontri formativi verranno illustrate anche le "ISTRUZIONI per la gestione della chiamata da parte dell'interprete". Copia della "ISTRUZIONE" verrà rilasciata a ciascun interprete e conservata agli atti sottoscritta dagli stessi per accettazione. Le Istruzioni hanno lo scopo di garantire, attraverso la standardizzazione delle modalità di intermediazione telefonica, tempi di processo rapidi nella locazione del chiamante e nella classificazione dell'evento.

La ditta deve dimostrare l'avvenuta formazione degli interpreti prima dell'inizio della loro attività e quindi dovrà richiedere ad AREU la formazione di ogni interprete che verrà assunto in fase di esecuzione del contratto.

6 Rispetto della normativa sulla Privacy

Il Soggetto aggiudicatario presta il consenso al trattamento dei dati da parte di AREU ai sensi del Codice di protezione dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) per le finalità



connesse all'esecuzione del contratto. In relazione ai dati che tale Soggetto tratterà durante l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, gli stessi non potranno in alcun modo essere utilizzati al di fuori e per finalità differenti da quelle proprie del servizio stesso, né consentirne l'utilizzazione da parte di terzi, se non per le finalità di cui al presente capitolato.

1. È fatto obbligo al Soggetto aggiudicatario, e a eventuali Società terze che dovessero collaborare a qualsiasi titolo con lo stesso, di adempiere alle disposizioni del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. in tema di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, giudiziari e sensibili dei quali dovessero venire a conoscenza durante lo svolgimento del servizio di mediazione linguistico culturale, con ciò obbligandosi a tenere sollevata e indenne AREU da qualsiasi eventuale conseguenza dannosa che dovesse verificarsi per l'inosservanza di quanto sopra.

2. In sede di esecuzione del contratto il titolare del trattamento dei dati, che per le CUR del NUE 112 in Regione Lombardia è in fase di individuazione da parte del Ministero dell'Interno, potrà designare il Soggetto aggiudicatario del servizio in parola quale "responsabile del trattamento" per perseguire le finalità del contratto ovvero al Soggetto stesso verrà richiesto di comunicare i nominativi di tutti i dipendenti e collaboratori di cui si vorrà avvalere per l'esecuzione del contratto, affinché gli stessi vengano nominati "incaricati del trattamento" da parte del titolare. In entrambi i predetti casi il Soggetto aggiudicatario opererà sotto la "diretta autorità" del titolare del trattamento dei dati, osservando e rispettando la documentazione relativa la presente procedura pubblica e le eventuali istruzioni periodiche che dovessero essere emanate da parte del titolare stesso.

7 Service Level Agreements (SLA)

Il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire, per **tutte** le lingue richieste al punto 3.1.4, il soddisfacimento dei parametri prestazionali di cui al punto 3.1.2.

Per le lingue aggiuntive che la Società aggiudicatrice s'impegna a mettere a disposizione, i parametri prestazionali di cui al punto 3.1.2 dovrà avvenire nel 95% dei casi. Riconoscimento delle chiamate provenienti dal NUE112 direttamente sugli apparati telefonici in dotazione agli interpreti (si ricorda che il NUE112 esce con numero " in chiaro");

Tempo di risposta alla chiamata dal NUE112 nei tempi indicati al precedente punto 3.1.2, e sarà misurato mensilmente, tranne quando l'operatore NUE112 accede al Menu di scelta della lingua via IVR; in tale caso il tempo complessivo non deve essere superiore ai 70 secondi.

8 Attivazione del Servizio

Il servizio dovrà essere attivato entro 60 gg dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il coordinatore del servizio, designato dalla ditta aggiudicataria, dovrà essere formato entro tali termini, così come gli interpreti, che dovranno essere a loro volta formati dal



coordinatore stesso. Sarà cura di AREU garantire la formazione del Coordinatore a patto che il fornitore fornisca il nominativo almeno entro 15 gg dalla sottoscrizione del contratto. Tale coordinatore gestirà il servizio e costituirà l'unico punto di contatto con AREU per problematiche/esigenze organizzative del servizio.

9 Disposizioni in tema di Sicurezza e Qualità

Le attività oggetto del presente capitolato dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (attuazione del D.Lgs. 81/2008) e tutela dell'ambiente e, in ogni caso, dovranno svolgersi in condizioni di permanente sicurezza ed igiene.

Il Fornitore dichiara espressamente di aver adempiuto e che adempirà a tutti gli obblighi previsti a proprio carico dalle vigenti norme in materia di Sicurezza e salvaguardia della Salute dei lavoratori contenuti, fra l'altro, nel D.Lgs 81/2008 e s.m.i..

Il Fornitore si impegna ad eseguire la fornitura e i servizi connessi oggetto dell'appalto utilizzando macchine, utensili, attrezzature conformi alle specifiche disposizioni legislative (artt. 70 e 71 D.Lgs. 81/08) e regolamentari di recepimento delle direttive comunitarie di prodotto compreso l'obbligo di rispettare la normativa in materia di verifiche periodiche e omologazione.

AREU si riserva di assolvere a tutti gli obblighi di sicurezza posti a loro carico dalla normativa vigente, con particolare riferimento all'articolo 26 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. necessariamente prima di dare esecuzione alle attività oggetto del presente documento. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare tutte le norme in materia di tutela della salute e sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e tutela ambientale e si assume ogni responsabilità ad ogni effetto, sia verso i propri dipendenti che verso i terzi, per qualsiasi infortunio che si dovesse verificare durante l'esecuzione dei lavori oggetto del presente capitolato. In particolare, il Fornitore dovrà curare l'attuazione, sotto la propria responsabilità esclusiva, di tutti i provvedimenti e le condizioni atte ad evitare infortuni e danni all'ambiente, in osservanza alle norme legislative e regolamentari vigenti. Qualora il Fornitore si trovasse a svolgere le attività oggetto del presente documento in ambito di attività in Titolo IV del D.Lgs 81/2008, il Fornitore stesso dovrà attenersi a tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro. Pertanto, lo stesso si obbliga a rispettare le specifiche misure di sicurezza ivi presenti, nonché le prescrizioni conseguenti alla cooperazione e al coordinamento tra i diversi datori di lavoro delle imprese presenti nell'area in cui si svolgeranno i servizi oggetto dell'appalto.

Si precisa che, al concorrente che risulterà aggiudicatario provvisoriamente della procedura, ai fini della valutazione dell'Idoneità Tecnico Professionale (così come previsto dall'Allegato XVII al D.Lgs. n. 81/2008), sarà richiesto - già in sede di verifica dei requisiti di capacità tecnico-economica - di esibire anche il documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 17, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 81/2008, cit. Il Fornitore aggiudicatario, in caso di subappalto, ha l'obbligo di verificare l'idoneità tecnico professionale del



subappaltatore, con le stesse modalità previste per tale adempimento a carico del committente

10 Penalità

Nel caso di mancato rispetto dei tempi/o delle modalità di risposta ovvero di attivazione del servizio sopra indicati AREU procederà, previo contraddittorio con il referente indicato dalla ditta aggiudicataria, ad applicare le penali di seguito descritte.

Ritardi e mancate risposte:

- Ritardo rispetto ai tempi di risposta alla chiamata anche IVR, verrà applicata, a decorrere dal primo secondo successivo ai 30" previsti dal capitolato ovvero rispetto all'offerta migliorativa eventualmente proposta dal fornitore aggiudicatario, una penale corrispondente al valore di ogni singola chiamata (IVA esclusa) così come offerto in gara;
- Ricorso alla linea di back up per ragioni diverse da quelle del " guasto " su linea principale, verrà applicata una penale corrispondente al valore di 5 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara;
- Mancata risposta su linea principale, verrà applicata una penale corrispondente al valore di 10 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara;
- Mancata risposta su linea di backup, verrà applicata una penale corrispondente al valore di 5 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara;
- Sospensione del servizio, al termine verrà applicata una penale per ogni ora di sospensione corrispondente al 10% del canone mensile offerto in gara (IVA esclusa) proporzionato in caso di frazioni di ora;
- Mancata attivazione del servizio nei tempi previsti dalla lettera di aggiudicazione, anche in caso di attivazione parziale verrà applicata una penale pari al 1% del valore complessivo di aggiudicazione ((IVA esclusa e riferito ai primi 36 mesi) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione completa.

Servizi non conformi:

- Processazione della chiamata da parte dell'interprete non conforme con quanto previsto nell'ISTRUZIONE nei punti precedenti (si procederà all'ascolto , in contraddittorio, della registrazione della chiamata la cui processazione è stata segnalata come non conforme dal Responsabile del Servizio NUE 112 o dal Responsabile della CUR)
- intervento di interpretariato sia stato condotto in modo improprio da parte dell'interprete (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: traduzione errata; valutazioni discrezionali dell'interprete che vanno oltre la mera attività di mediazione; pareri espressi dall'interprete, etc),
è prevista, in entrambe le ipotesi, una penale pari al valore unitario della chiamata (IVA esclusa) per ogni minuto di durata della conversazione.

Premesso che non è consentito avvalersi di interpreti che non abbiano effettuato il corso di formazione interno, nell'ipotesi in cui dovesse essere riscontrato che la ditta si sia avvalsa di soggetti che non hanno effettuato tale corso, si applicherà una penale pari al



1% del valore complessivo di aggiudicazione; parimenti se il fornitore, non dovesse comunicare almeno 15 gg prima dell'ingresso in servizio di nuovo personale, al fine di procedere alla verifica di idoneità al servizio degli stessi, si applicherà una penale pari al 1% del valore complessivo di aggiudicazione ove dovesse essere inserito senza previa comunicazione ovvero del 1‰ per ogni giorno di ritardo successivo al limite dei 15gg.

AREU si riserva comunque di applicare penali, anche al di fuori di quelle sopra contemplate che non si intendono quindi esaustive di tutte le ipotesi di inadempimento, laddove si verificassero altre tipologie di inadempimento o di adempimento non conforme al presente capitolato speciale e/o all'offerta tecnica presentata. In tali casi si applicheranno le penali utilizzando come parametro di riferimento il costo a chiamata offerto dall'aggiudicatario e la gravità dell'evento e gli eventuali danni causati ad AREU e/o a terzi.

Nel caso di applicazione delle penali, AREU si riserva di applicarle, fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa). Superato tale limite, l'Amministrazione appaltante potrà, a sua scelta, incamerare la cauzione, escutere la fidejussione e risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni.

11 Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro

La ditta appaltatrice si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore ed, in particolare, quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nel rapporto con enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi concernenti l'amministrazione dei lavoratori dipendenti, sia nei rapporti con le organizzazioni Sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

La ditta si obbliga inoltre ad uniformarsi in tutto e per tutto alle disposizioni fissate dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla restante normativa in vigore riguardante la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché dalle norme di buona tecnica.

La ditta appaltatrice, pertanto, riconosce come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti e dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria, nonché di terzi.

Viene escluso l'uso di attrezzature, di qualsiasi genere, di proprietà dell'Azienda Sanitaria Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano.

In deroga, ed in caso eccezionale, il relativo impiego potrà essere consentito con concessione sottoscritta da personale autorizzato dell'Azienda Sanitaria, concessione – comunque – limitata allo scopo, al tempo ed alle condizioni nella stessa descritti.



Tale concessione lascia - in ogni caso - a carico della ditta appaltatrice la responsabilità di incidenti od infortuni dovuti a qualsiasi causa materiale e comportamentale legati all'uso delle attrezzature stesse.

Per quanto riguarda l'applicazione dell'art. 26 del d. Lgs. 81/2008, si è valutato che per le caratteristiche delle attività svolte non sussistono rischi da interferenze né nei confronti del personale dell'Azienda, né nei confronti degli utenti.

Pertanto per le motivazioni sopraesposte si ritiene di non dover precedere alla stesura del DUVRI, né conseguentemente riconoscere costi aggiuntivi per l'eliminazione di rischi da interferenza.

11.1 Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali

Vista la natura della fornitura dei servizi, considerato che gli stessi non vengono svolti nell'ambito di locali/luoghi di proprietà di AREU e/o nelle sedi del NUC 112, si rileva che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

12 Responsabilità e polizza assicurativa

L'Impresa aggiudicataria si assume ogni responsabilità inerente alla fornitura ed al rispetto dei principi e delle misure di sicurezza fissati dal D.Lgs. n. 196/2003.

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dall'esecuzione della fornitura o da cause ad essa connesse, derivassero a ciascuno dei Committenti o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti dell'Appaltatore), è senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'Appaltatore.

La ditta aggiudicataria, a copertura dei rischi della fornitura, deve presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazione, con l'espressa rinuncia - da parte della medesima - ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'Azienda Sanitaria Committente.

La polizza assicurativa dovrà riguardare specificamente la responsabilità civile verso terzi, inclusa l'Azienda Sanitaria Committente, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione della fornitura, per ogni danno - anche se qui non menzionato.

Copia autentica ex articolo 18 del D.P.R. n. 445/2000 di detta polizza dovrà essere consegnata, pena la decadenza dell'aggiudicazione, all'Azienda Sanitaria Committente in sede di contratto. Eventuali successive variazioni dovranno essere comunicate, sempre a pena decadenza, all'Azienda Sanitaria Committente e preventivamente accettate dalla stessa.

L'importo del massimale non potrà essere inferiore a € 2.500.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

13 Esonero di responsabilità e trasferimento dei rischi

L'Impresa aggiudicataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Impresa stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione, che stipula il contratto;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti dei terzi e dell'Amministrazione per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato dei propri dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

L'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato speciale d'appalto, ogniqualvolta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione delle direttive impartite dall'Amministrazione.

14 Recesso e risoluzione del contratto

AREU, avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato dall'AREU ai sensi del successivo articolo;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con pec da parte delle stazioni appaltanti nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verificano le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'appaltatore, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa) , a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti , salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni ;
- rivalersi anche sugli eventuali crediti vantati dalla ditta per il contratto precedentemente svolto .



I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a totale carico della ditta aggiudicataria.

Fatte salve comunque le disposizioni degli art.li 107-108-109 del D. Lgs. 50/2016.

15 Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti

Ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, l'impresa - in sede di offerta - dovrà indicare le parti della fornitura, che intende eventualmente subappaltare a terzi. In particolare la ditta nella domanda di partecipazione dovrà indicare se ha intenzione di subappaltare, quali parti del servizio intende subappaltare e la terna degli eventuali subappaltatori, nonché dichiarare per gli stessi l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. 50/2016.

Le modalità del subappalto saranno quelle previste dal menzionato articolo.

Il subappalto, come disposto dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 è consentito per un massimo del 30% (trenta per cento) dell'importo totale della fornitura e deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Resta ferma - in ogni caso - la responsabilità dell'aggiudicataria, che rimarrà l'unica referente nei confronti dell'Amministrazione in ordine ad ogni attività svolta dagli eventuali subappaltatori.

In tal caso è fatto obbligo all'Impresa di depositare, presso la Stazione Appaltante, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei necessari requisiti, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio delle relative prestazioni.

Nel caso in cui il subappalto sia stato autorizzato, l'Amministrazione provvede a corrispondere i pagamenti direttamente all'Impresa aggiudicataria, che ha l'obbligo di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

Non sono cedibili totalmente o parzialmente i diritti che ne derivano, salvo espressa autorizzazione dell'Azienda, come previsto dall'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.

16 Deposito cauzionale definitivo

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario, dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016, valido fino al termine del contratto fatto salvo quanto disposto dal citato art. 103.

Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU.

L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 93 del D. Lgs. 50/2016 (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016.

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D. Lgs. 50/2016, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato finale di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 103, comma 4, del D.Lgs. 50/2016 la fideiussione o polizza deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'Azienda Sanitaria interessata.

La cauzione resta vincolata fino alla scadenza del contratto e sarà restituita al contraente – a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso verrà trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

E' facoltà dell'Azienda Sanitaria incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penali debitamente contestati con comunicazione pec, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria.

In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione dovrà essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante.

La ditta aggiudicataria non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che l'Azienda Sanitaria impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

17 Sottoscrizione ed esecuzione del contratto

Il contratto verrà stipulato nel rispetto delle disposizioni dell'art. 111 del D. Lgs. 50/2016 e delle linee guida che dovranno essere approvate con decreto del Ministro delle Infrastrutture e trasporti. Si precisa altresì che ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. 50/2016 il contratto dovrà essere sottoscritto con firma digitale pena nullità dello stesso.

AREU si riserva di poter risolvere il contratto stesso in relazione all'emergere di problemi o situazioni non conformi rispetto alle specifiche tecniche del presente capitolato, alle disposizioni normative vigenti in materia ed all'offerta tecnica presentata, fatto salvo opportuno contraddittorio con l'aggiudicatario.

La mancata sottoscrizione digitale del contratto, che verrà stipulato quale scrittura privata, comporterà la nullità dello stesso e conseguentemente di tutte le obbligazioni da esso derivanti.

18 Fatturazione e pagamenti

L'emissione della fattura per la fornitura del servizio dovrà avvenire con canoni mensili, onnicomprensivi, in via posticipata e solo successivamente all'esito positivo della validazione iniziale.

La ditta dovrà presentare fatture posticipate con allegato il dettaglio delle chiamate effettuate, pena il mancato pagamento della fattura priva di tale allegato.



Il pagamento avverrà a mezzo mandato, subordinatamente al collaudo positivo del servizio ed al parere favorevole del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Resta tuttavia inteso che, in caso di ritardi nei pagamenti, l'aggiudicatario non potrà sospendere le prestazioni contrattuali, pena la risoluzione di diritto del contratto stesso.

Le eventuali penali saranno trattenute in sede di pagamento delle fatture emesse dall'aggiudicatario.

Qualora non venga rispettata la scadenza contrattuale di pagamento a 60 gg. dalla data di ricevimento fattura (attestata dal sistema informatico), saranno riconosciuti gli interessi legali calcolati secondo quanto previsto dall'art. 1284, comma 1, del Codice Civile.

Nel caso di contestazione dell'AREU/Azienda Sanitaria per vizio o difformità di quanto oggetto della fornitura, rispetto al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

I pagamenti verranno eseguiti con l'osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge n.136 del 13.08.2010, pena la nullità assoluta del contratto.

Inoltre l'aggiudicatario, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio in oggetto, si impegna ad inserire, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n.136/13.08.2010.

Ai sensi della vigente normativa di cui al DM n. 3 aprile 2013, n. 55 recante Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 22 maggio 2013) , si precisa che le fatture dovranno essere trasmesse in modalità elettronica secondo le specifiche tecniche prescritte dalla suddetta normativa.

Ai fini della corretta emissione e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio, oltre a fare riferimento alla documentazione ufficiale reperibile al sito www.fatturapa.gov.it, si precisa che il codice univoco dell'Ufficio dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza, destinatario del ricevimento delle fatture elettroniche è il seguente: **UF47LI**, reperibile al sito www.indicepa.gov.it. In caso di emissione di ordinativi per il materiale di consumo, da parte delle Aziende sanitarie interessate provvederanno le stesse ad indicare il proprio codice univoco ed il CIG derivato.

Pertanto, a decorrere dal 31.03.2015, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza non potrà più accettare fatture emesse o trasmesse in forma cartacea, pertanto l'aggiudicatario

oltre tale data dovrà provvedere all'invio delle fatture solo in forma elettronica con le modalità definite dalla normativa vigente. Inoltre, a partire dai tre mesi successivi a tale data, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza non potrà procedere al pagamento, neppure parziale delle fatture cartacee, fino all'invio del documento in forma elettronica.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 25 del decreto legge n. 66 del 2014, convertito con modificazioni dalla legge n. 89 del 2014, le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il Codice Identificativo Gara (CIG), pena il rifiuto della stessa e l'impossibilità per l'Amministrazione di procedere al pagamento.

Inoltre si comunica che si ritengono ulteriormente obbligatori, con conseguente rifiuto della fatturazione che dovesse risultarne priva, **i seguenti riferimenti:**

- **alla delibera di aggiudicazione;**
- **all'ordine di acquisto ove comunicato;**
- **la chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;**
- **alla bolla di consegna ove esistente.**

Si comunica altresì, che Il nuovo Art. 17-ter del DPR n. 633/72, avente ad oggetto: "Operazioni effettuate nei confronti di enti pubblici" prevede che:

1. Per le cessioni di beni e per le prestazioni di servizi effettuate nei confronti dello Stato, degli organi dello Stato ancorché dotati di personalità giuridica, degli enti pubblici territoriali e dei consorzi tra essi costituiti ai sensi dell'articolo 31 del testo unico di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e successive modificazioni, delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, degli istituti universitari, delle aziende sanitarie locali, degli enti ospedalieri, degli enti pubblici di ricovero e cura aventi prevalente carattere scientifico, degli enti pubblici di assistenza e beneficenza e di quelli di previdenza, per i quali i suddetti cessionari o committenti non sono debitori d'imposta ai sensi delle disposizioni in materia d'imposta sul valore aggiunto, l'imposta è in ogni caso versata dai medesimi secondo modalità e termini fissati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.

2. Le disposizioni di cui al comma 1 non si applicano ai compensi per prestazioni di servizi assoggettati a ritenute alla fonte a titolo di imposta sul reddito.

Pur rimanendo in attesa del previsto Decreto Ministeriale attuativo, e relative circolari interpretative, queste disposizioni in materia di "Split payment", introdotte dalla Legge di Stabilità per l'anno 2015, si applicano alle fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2015 per tutte le cessioni di beni e servizi poste in essere nei confronti degli Enti Pubblici.

Pertanto, tutti i pagamenti relativi ad acquisti di beni e servizi effettuati dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza dal 1° gennaio 2015 saranno effettuati al netto dell'IVA esposta in fattura. Tale imposta sarà poi versata all'Erario direttamente a cura dell'Ente pubblico.

Infine si precisa che per facilitare e velocizzare la registrazione ed il successivo pagamento dei documenti passivi, emessi a partire dal 1° gennaio 2015 nei confronti delle



Aziende Sanitarie coinvolte, si richiede di riportare, in modo esplicito, la seguente dicitura: "IVA da versare ai sensi dell'art. 17 ter del DPR n. 633/1972".

19 Contestazioni e controversie

In caso di contestazioni per inadempimento contrattuale a carico dell'aggiudicatario di, relative al mancato rispetto delle norme di cui al presente appalto, ovvero al verificarsi di abusi o deficienze nell'espletamento della fornitura, l'Azienda Sanitaria adotterà il sistema sanzionatorio indicato nel corrispondente articolo del presente Capitolato.

Ogni inadempienza sarà debitamente contestata alla ditta a mezzo @mail pec, mediante la quale verrà data comunicazione della penale applicata.

Qualora i disservizi dovessero perdurare, l'Azienda Sanitaria avrà, altresì, la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'appaltatore, ai sensi del presente Capitolato.

20 Diritto di recesso

L'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano – per giusta causa o giustificato motivo - potrà recedere dal contratto in qualunque momento, avendone dato preavviso scritto di almeno 30 giorni al fornitore. In tal caso, l'appaltatore avrà diritto alla retribuzione delle sole prestazioni correttamente eseguite, rinunciando esso, ora per allora, ad ogni ulteriore pretesa risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso e/o indennizzo.

21 Convenzioni Consip o Procedura Espletata da Soggetti Aggregatori di cui All'art. 37 del D. Lgs 50/2016

L'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza di Milano qualora, prima dell'aggiudicazione definitiva della presente procedura di gara, dovesse intervenire l'aggiudicazione definitiva e l'attivazione di una convenzione Consip o di una procedura di soggetto aggregatore con le medesime caratteristiche tecniche, si riserva di non procedere all'aggiudicazione, fatto salvo che le condizioni economiche della Gara Consip siano le medesime ovvero migliorative.

Nell'ipotesi in cui, successivamente all'aggiudicazione e nel corso di vigenza del contratto, dovesse essere aggiudicata una gara da Consip o da un soggetto aggregatore, con le medesime caratteristiche tecniche ed organizzative della presente, AREU si riserva di richiedere all'aggiudicatario di applicare le medesime condizioni economiche della gara stessa e di rescindere il contratto, senza alcun aggravio a carico di AREU e delle eventuali Aziende Sanitarie aderenti successivamente, qualora l'aggiudicatario non accettasse di applicare tali condizioni economiche più favorevoli.

22 Spese contrattuali

Le eventuali spese di registrazione del contratto ed ogni altra spesa inerente alla 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.

23 Foro competente

Per tutte le controversie, che potranno insorgere nell'espletamento della procedura concorsuale e nell'esecuzione del presente appalto, è competente esclusivamente il Foro di Milano.

24 Brevetti e diritti d'autore

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità, nel caso che l'Impresa aggiudicataria fornisca apparecchiature e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'Impresa aggiudicataria terrà indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura), a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

25 Termini e comminatorie

Tutti i termini e le comminatorie (penalità incluse) contenute nel presente Capitolato e nel contratto operano di pieno diritto, senza obbligo per l'Amministrazione della costituzione in mora dell'Impresa, ai sensi dell'art. 1219, comma 2, punto 3), del Codice Civile.

26 Norme di riferimento

Per quanto non previsto nel presente Capitolato e negli annessi atti di gara, si fa espresso rinvio alle normative comunitarie, nazionali e regionali vigenti in materia di pubblici appalti di forniture, nonché al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ed alle norme del Codice Civile.

27 Accesso agli atti

È riconosciuto il diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici, ai sensi dell'art. 22 e seguenti della legge 7.8.1990 n. 241 e s.m.i., nonché dell'art. 53 del D.Lgs. 50/2016.

Intervenuta la comunicazione di aggiudicazione definitiva dell'appalto, si evidenzia che AREU, – su esplicita richiesta scritta degli interessati - si impegna, sin d'ora, a rilasciare - previo pagamento delle spese di riproduzione e/o di spedizione - copia della documentazione amministrativa, concernente gli atti di gara (delibere di indizione e di esito, provvedimento di nomina della Commissione giudicatrice, verbali di gara,...), nonché copia dell'offerta economica e delle giustificazioni a corredo dell'offerta presentate dai Concorrenti.



L'accesso alla restante documentazione prodotta dai soggetti partecipanti è subordinato all'acquisizione del consenso del Concorrente, nei cui confronti viene esercitato tale diritto.

Per esercitare il diritto di accesso agli atti, sarà necessario inoltrare formale istanza all'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, quale stazione appaltante capofila della presente procedura di gara.

28 Piano di prevenzione della corruzione e codice di comportamento

L'Aggiudicatario con la sottoscrizione del Contratto, si impegna al pieno rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento adottato da AREU (visibili e consultabili sul portale web: di AREU), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del Contratto, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione dello stesso.

In caso di violazione delle norme contenute nella predetta documentazione, l'Azienda avrà diritto di risolvere il contratto con l'aggiudicatario, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, previa contestazione dell'addebito.

29 Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali

Ai sensi del "Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali", approvato con D.G.R. n. X/1299 del 30.01.2014, l'Amministrazione aggiudicatrice, i Concorrenti e l'Aggiudicatario si obbligano - formalmente e in modo reciproco - ad improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, nonché a rispettare l'impegno anticorruzione, di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio.

Il suddetto Patto di Integrità è stato pubblicato nella serie Ordinaria n. 6 del 03.02.2014 del BURL e sul sito della Regione Lombardia sotto la voce Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali.

Il Concorrente dichiara, pertanto, di assumere gli obblighi, di cui all'art. 2 del Patto d'integrità citato e di assumerli - altresì - in qualità di Aggiudicatario, nelle fasi successive all'aggiudicazione, con l'onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subappaltatori e sub affidatari.

L'Amministrazione aggiudicatrice, assume, a sua volta, gli obblighi dettati dall'art. 3 del menzionato Patto d'integrità.

La violazione, da parte del Concorrente e dell'Aggiudicatario, di uno degli impegni previsti dal suindicato art. 2 del Codice etico comporta le sottoesposte conseguenze, di cui all'art. 4 del medesimo Codice:

- a) esclusione dalla procedura di affidamento e incameramento della cauzione provvisoria ovvero, qualora la violazione sia riscontrata in un momento successivo all'aggiudicazione, l'applicazione di una penale dall'1% al 5% del valore del contratto;
- b) revoca dell'aggiudicazione, la risoluzione di diritto del contratto eventualmente sottoscritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile e l'incameramento della

cauzione definitiva L'Amministrazione aggiudicatrice può non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, quali indicati dall'art. 121, comma 2, D.Lgs. n. 104/2010. È fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno;

c) l'Amministrazione aggiudicatrice, per il tramite degli uffici della Giunta regionale, segnala agli altri soggetti di cui all'All. A1 L.R. n. 30/2006 l'operatore economico che abbia violato uno degli impegni previsti dall'articolo 2 La Giunta e i soggetti del Sistema Regionale di cui all'All. A1 L.R. n. 30/2006 tengono conto della segnalazione ricevuta ai fini delle valutazioni relative all'esclusione degli operatori economici dalle procedure di affidamento previste dall'articolo 38, comma 1, lettera F D.Lgs. n. 163/06.

30 Patto d'integrità

In applicazione del Piano di Prevenzione della Corruzione – Programma per la trasparenza e l'integrità 2013-2016, adottato da AREU in attuazione delle disposizioni normative vigenti in materia, che può essere scaricato dal sito WEB di AREU nell'ambito della sezione amministrazione trasparente - sotto sezione 1° livello: altri contenuti - sotto sezione 2° livello: corruzione, i partecipanti dovranno accettare sottoscrivendolo il patto d'integrità allegato alla lettera d'invito.

La mancata accettazione e sottoscrizione del patto di integrità, in sede di presentazione della documentazione di gara, comporta l'esclusione del partecipante.

Il patto di integrità verrà sottoscritto definitivamente da AREU con l'aggiudicatario.

31 Clausola di estensione

1. AREU, con deliberazione n. 78 del 24.03.2016 ha approvato la costituzione e la contestuale adesione al Consorzio denominato "Consorzio per gli Acquisti Enti Sanitari Pubblici Milano" (CAESP Milano), composto dai seguenti enti:

- ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
- ASST Fatebenefratelli Sacco
- ASST Santi Paolo e Carlo
- ASST Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico Gaetano Pini/CTO
- ASST Nord Milano
- ASST Rhodense
- ASST Ovest Milanese
- ASST Melegnano e della Martesana
- ASST di Lodi
- Fondazione IRCCS Ca' Granda – Ospedale Maggiore Policlinico
- Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori
- Fondazione IRCCS Neurologico Carlo Besta

ed ulteriormente ha approvato il regolamento del consorzio stesso che disciplina il proprio funzionamento.



Pertanto alla luce di tale adesione ed indipendentemente dalla partecipazione o meno alla presente procedura, le strutture sanitarie sopra richiamate potranno aderire alle medesime condizioni di aggiudicazione sino a 18 mesi successivi dalla sottoscrizione del contratto di AREU.

Inoltre Regione Lombardia ha posto in essere protocolli di intesa con altre Regioni per la realizzazione delle Centrali Uniche di Risposta (NUE 112), il cui supporto è stato affidato ad AREU, ed AREU ha sottoscritto direttamente convenzioni, in tale ambito, con alcune di tali Regioni, pertanto le amministrazioni che gestiscono tali Centrali Uniche di Risposta (NUE 112) delle altre Regioni potranno aderire alle medesime condizioni di aggiudicazione sino a 18 mesi successivi dalla sottoscrizione del contratto di AREU, fatte comunque salve le disposizioni di cui al precedente art. 21 per quanto attiene sia Convenzioni Consip che dovessero sopravvenire e convenzioni aggiudicate dai soggetti aggregatori di tali regioni.

L'adesione da parte delle Amministrazioni suindicate, comprese anche le amministrazioni delle Centrali NUE 112 delle altre regioni con le quali AREU ha stipulato una Convenzione o sono in essere protocolli d'intesa, potrà comportare un aumento del valore complessivo dei contratti stipulati dopo la presente procedura, sino al massimo al 300 % del valore di aggiudicazione nei primi 36 mesi di contratto.

Milano, 31.07.2017

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Alberto Zoli

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, si approvano, tramite accettazione delle condizioni in piattaforma Sintel specificamente le disposizioni di cui agli articoli del presente Capitolato, qui di seguito citati:

2	Oggetto dell'appalto	4
3	Caratteristiche tecniche e organizzative <u>minime</u>	4
3.1	Modalità di erogazione del servizio	4
3.1.1	Connettività	4
3.1.2	Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio	5
3.1.3	Dimensionamento del servizio.	7
3.1.4	Lingue garantite.....	7
3.1.5	Reportistica.....	8
4	Interpreti e referente per la gestione del servizio	8
5	Formazione:	9
6	Rispetto della normativa sulla Privacy.....	9
7	Service Level Agreements (SLA)	10
8	Attivazione del Servizio	10
9	Disposizioni in tema di Sicurezza e Qualità	11

10	Penalità	12
11	Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro	13
11.1	Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali	14
12	Responsabilità e polizza assicurativa	14
13	Esonero di responsabilità e trasferimento dei rischi	14
14	Recesso e risoluzione del contratto	15
15	Sub appalto e cessione del contratto o dei crediti	16
16	Deposito cauzionale definitivo	16
17	Sottoscrizione ed esecuzione del contratto	17
18	Fatturazione e pagamenti	17
19	Contestazioni e controversie	20
20	Diritto di recesso	20
21	Convenzioni Consip o Procedura Espletata da Soggetti Aggregatori di cui All'art. 37 del D. Lgs 50/2016	20
22	Spese contrattuali	20
23	Foro competente	21
24	Brevetti e diritti d'autore	21
25	Termini e comminatorie	21
26	Norme di riferimento	21
27	Accesso agli atti	21
28	Piano di prevenzione della corruzione e codice di comportamento	22
29	Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali	22
30	Patto d'integrità	23
31	Clausola di estensione	23