



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASL n° 7 Carbonia

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE
DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER GLI UFFICI CUP-TICKET
DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE N.7 DI CARBONIA**

(Gara: n. 5675988 - Lotto Unico – CIG n. 5842931B2F

SOMMARIO

Art. 1 - Tipologia del servizio	pag.	2
Art. 2 - Durata del contratto	pag.	2
Art. 3 – Importo della fornitura	pag	2
Art. 4 – Contesto ambientale	pag.	2
Art. 5 – Descrizione del sistema CUP e tecnologie in uso	pag.	5
Art. 6 - Oggetto dell'appalto	pag.	6
Art. 7 – Personale e modalità' di svolgimento del servizio	pag.	8
Art. 8 – Riservatezza e protezione dei dati	pag.	11
Art. 9 – Locali e attrezzature	pag.	11
Art. 10 – Documentazione amministrativa a corredo dell'offerta	pag.	12
Art. 11 – Documentazione tecnica specifica a corredo dell'offerta	pag.	13
Art. 12 – Offerta economica	pag.	14
Art. 13 – Presentazione dell'offerta	pag.	15
Art. 14 - Criteri di aggiudicazione	pag.	17
Art. 15 - Modalità di espletamento e svolgimento della gara	pag.	19
Art. 16 – Sopralluogo	pag.	19
Art. 17 – Obblighi previsti dall'art. 26 del Dlgs. N.81/2008	pag.	20
Art. 18 – Controlli qualitativi	pag.	20
Art. 19 – Inadempienze e penalità	pag.	21
Art. 20 – Rimborsi e risarcimento danni	pag.	22
Art. 21 – Piano di sicurezza	pag.	22
Art. 22 – Norme di rinvio	pag.	22
Art. 23 - Contenzioso	pag.	22
Fac-simile offerta economica	pag.	

Art. 1 – TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Con la procedura di gara in essere, l'Azienda Sanitaria Locale n. 7 di Carbonia (di seguito denominata per brevità Azienda), stazione appaltante, intende selezionare il fornitore delle attività del servizio di front-office e back-office per gli uffici CUP-ticket situati sul territorio aziendale.

La pubblicazione del presente appalto come la presentazione delle offerte da parte delle Ditte non costituiscono impegno definitivo dell'Azienda alla effettiva aggiudicazione in carenza di eventuali autorizzazioni e/o approvazione regionali.

L'Azienda si riserva di non dare corso ad alcuna aggiudicazione nella eventualità che per disposizioni regionali/nazionali vengano a modificarsi le condizioni essenziali di gara, come anche per motivi di opportunità o per eccessiva onerosità del contratto rispetto alle previsioni di spesa, senza che la Ditta possa vantare e pretendere alcun ristoro/risarcimento/indennizzo.

Il servizio è articolato in un LOTTO UNICO di gara inscindibile.

Codice identificativo della Gara n. 5842931B2F

Art. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata contrattuale del presente appalto è stabilita in giorni 1460, pari ad anni 4 (QUATTRO) decorrenti dalla data di inizio effettivo del servizio regolarmente notificata o dalla data diversamente stabilita dal contratto.

La risoluzione del contratto potrà avere luogo unilateralmente su esplicita volontà dell'Azienda, anche senza alcun motivo imputabile alla Ditta aggiudicataria, in qualsiasi momento prima della naturale scadenza del medesimo, senza che la Ditta aggiudicataria possa avanzare riserva alcuna o richiesta di indennizzo o pretese di alcun titolo:

- qualora si decidesse l'interruzione dell'attività espletata direttamente dalla Azienda o la soppressione del servizio;
- a seguito di intervenuti riassetto e modifiche di organizzazione regionale/aziendale;
- a seguito di convenzioni a carattere nazionale (Consip S.p..A.) o regionale (CAT Regione Sardegna) di fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato, alle quali l'Azienda è obbligata ad aderire ai sensi della normativa vigente.

Resta inteso che l'eventuale risoluzione del contratto, dovrà avvenire in ogni caso al compimento di ciascuna annualità contrattuale, con preavviso di 180 (centottanta) giorni da parte della Azienda. Il mancato preavviso comporta l'automatica prosecuzione del contratto sino alla sua scadenza naturale.

Art. 3- VALORE PRESUNTIVO DEL CONTRATTO

L'importo globale presunto dell'affidamento oggetto del presente capitolato, per il quadriennio, è di € 4.800.000,00 IVA esclusa.

ART. 4 – CONTESTO AMBIENTALE

L'Azienda Sanitaria Locale n. 7 coincide con l'ambito territoriale della Provincia di Carbonia Iglesias (art. 2 L.R. 10/2006). La Provincia conta 23 comuni, 128.402 abitanti, 7,84% della popolazione sarda, e si estende per 1.499,67 Km², 6,2% del territorio sardo (tabella 1: dati Istat 1 gennaio 2012).

Il territorio comprende due aree geografiche, Sulcis ed Iglesiente, e le isole di Sant'Antioco e di San Pietro, che costituiscono l'Arcipelago del Sulcis. L'Azienda Sanitaria Locale n. 7 è articolata in due Distretti Sanitari: Carbonia e Iglesias. Il Distretto Sanitario di Carbonia conta 16 comuni con una popolazione complessiva di 79.942 abitanti distribuiti su una superficie di 895,31 Km² (densità media 89 abitanti per Km²). Il Distretto

Sanitario di Iglesias conta 7 comuni con una popolazione complessiva di 48.460 abitanti distribuiti su una superficie di 604,36 Km² (densità media 80 abitanti per Km²). Il 44% circa della popolazione vive nei Comuni di Carbonia (28.837 abitanti) e Iglesias (27.664 abitanti). Oltre questi il solo comune che supera i 10.000 abitanti è quello di Sant'Antioco (11.469).

Tabella 1 Popolazione	
Comuni Distretto di Carbonia	Popolazione 2012
Calasetta	2.835
Carbonia	28.837
Carloforte	6.271
Giba	2.117
Masainas	1.342
Narcao	3.368
Nuxis	1.629
Perdaxius	1.471
Piscinas	882
Portoscuso	5.232
S. Giovanni Suergiu	6.019
Santadi	3.561
Sant'Anna Arresi	2.704
Sant'Antioco	11.469
Tratalias	1.110
Villaperuccio	1.095
Totale	79.942

Comuni Distretto di Iglesias	Popolazione 2012
Buggerru	1.106
Domusnovas	6.393
Fluminimaggiore	2.958
Gonnesa	5.150
Iglesias	27.664
Musei	1.527
Villamassargia	3.662
Totale	48.460

TOTALE ASL	128.402
-------------------	----------------

I 23 comuni sono distribuiti in maniera abbastanza regolare nel territorio (figura 1) e le distanze tra i piccoli centri abitati e quelli maggiori sono contenute. La tabella 2 riporta i dati relativi alle distanze chilometriche tra i comuni del territorio aziendale.

Figura 1



Tabella 2 Distanze chilometriche							
	Carbonia	Carloforte	Fluminimaggiore	Giba	Iglesias	Santadi	S.Antioco
Bacu Abis	12	22	38	30	13	39	25
Buggerru	41	51	14	60	34	69	56
Calasetta	27	8	74	32	49	42	10
Cortoghiana	9	22	42	27	17	37	23
Domusnovas	9	22	34	45	11	49	41
Gonnese	16	25	33	34	10	43	29
Masainas	23	43	68	2	46	12	25
Musei	25	44	36	44	13	48	41
Narcao	17	45	51	16	28	12	28
Nebida	23	33	33	41	15	51	37
Nuxis	24	55	58	14	45	10	36
Perdaxius	10	43	51	18	27	14	24
Piscinas	23	43	69	3	45	7	25
Portoscuso	19	13	47	32	23	42	25
S.G. Suergiu	7	29	52	14	30	24	10
S.A. Arresi	27	47	72	9	50	18	29
Tratalias	15	34	60	10	37	15	15
Villamassargia	21	40	35	40	11	44	36
Villaperuccio	20	49	60	8	36	4	30

Le strutture sanitarie dell'Azienda, nelle quali devono essere garantiti i servizi oggetto del presente appalto sono classificabili in tre tipologie (tabella 3):

1. Ambulatori territoriali: tali sedi, come attività sanitaria di diretto interesse, hanno esclusivamente funzione di centro prelievi e sportello di front-office.
2. Poliambulatori territoriali: in tal sedi oltre al centro prelievi sono presenti anche ambulatori specialistici che richiedono il funzionamento del servizio di front-office per almeno cinque giorni la settimana.
3. Presidi Ospedalieri: nei tre Presidi Ospedalieri dell'Azienda, oltre alle attività di ricovero per acuti, vengono erogate la maggiore parte delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, clinica e diagnostica. Il flusso di utenti è elevato e pertanto deve essere garantito un servizio di front-office e back-office adeguato e flessibile per evitare all'utenza lunghe attese. Nei Presidi Ospedalieri sono

presenti ed operativi dei sistemi elimina code multimediali che consentono di gestire il flusso di utenti. In tali strutture il servizio di front-office e di back-office deve essere garantito per sei giorni settimanali.

Tabella 3 Strutture e Sedi			
Sede struttura	Tipo Struttura	N° sportelli	N° postazioni complete
BUGGERRU	Ambulatorio	1	1
FLUMINIMAGGIORE	Ambulatorio	1	1
NEBIDA	Ambulatorio	1	1
GONNESA	Ambulatorio	1	1
DOMUSNOVAS	Ambulatorio	1	1
MUSEI	Ambulatorio	1	1
VILLAMASSARGIA	Ambulatorio	1	1
IGLESIAS	Poliambulatorio	2	2
BACU ABIS	Ambulatorio	1	1
CORTOGHIANA	Ambulatorio	1	1
PORTOSCUSO	Ambulatorio	1	1
CALASETTA	Ambulatorio	1	1
S.G. SUERGIU	Ambulatorio	1	1
GIBA	Poliambulatorio	2	2
NARCAO	Ambulatorio	1	1
NUXIS	Ambulatorio	1	1
SANTADI	Ambulatorio	1	1
SANT'ANNA ARRESI	Ambulatorio	1	1
SANT'ANTIOCO	Poliambulatorio	2	2
CARLOFORTE	Poliambulatorio	2	2
CARBONIA	Poliambulatorio	4	5
CARBONIA	P.O. SIRAI	7	9
IGLESIAS	P.O. S.BARBARA	7	8
IGLESIAS	P.O. CTO	3	4
		45	50

Ogni postazione completa è comprensiva di: PC desktop, stampante laser B/N A4, lettore di codice a barre. Ogni sede ha disponibile fotocopiatore di rete o altro equivalente.

ART. 5 - DESCRIZIONE DEL SISTEMA CUP E TECNOLOGIE IN USO

Il sistema CUP aziendale ha come principale funzione quella di intervenire nei processi di gestione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di tutte quelle prestazioni che richiedano una programmazione di risorse per tutti i servizi che operano sull'area territoriale dell'Azienda.

Il sistema CUP dell'Azienda è così strutturato:

- direzione strategica in Staff della Direzione Generale;
- segreteria CUP in capo alla direzione strategica con funzioni di attivazione, parametrizzazione, modifica e gestione delle agende di tutte le attività afferenti al CUP;
- servizio centralizzato di help desk aziendale per il supporto operativo agli operatori di front office;
- ufficio centralizzato di recall per l'ottimizzazione delle risorse disponibili;
- un sistema capillare di punti d'accesso/fruizione dei servizi CUP che svolgono anche funzione di riscossione ticket ed altri proventi.

Tutte le attività del sistema CUP aziendale sono gestite da un sistema informatizzato integrato così composto:

- SGP fornito dalla ditta "Engineering Sanità" come modulo operativo del progetto SISAR (per tale sistema operativo è attualmente in atto la migrazione alla versione CUP_WEB);
- ANAG'S anagrafica utenti regionale;

- DN Lab con i moduli DN Web, DN Territorio, per le prestazioni di laboratorio, fornito dalla ditta "Noemalife";
- THEMIS, per la stampa dei referti di laboratorio, fornito dalla ditta "Noemalife";
- AREAS-AMC per le procedure amministrative e contabili, fornito dalla ditta "Engineering Sanità";
- AREAS-Cartella Ambulatoriale per la gestione dei referti specialistici fornito dalla ditta "Engineering Sanità";
- sistema di gestione delle casse automatiche fornite da "Metropolis";
- sistema di gestione degli elimina code fornito da "Solari".

A titolo meramente indicativo nella sottostante tabella 4 vengono riportati i volumi di attività gestiti dal sistema CUP nell'anno 2012.

Tabella 4 Volumi di attività 2012			
Sede struttura	Tipo Struttura	N° Prescrizioni 2012	N° Prestazioni 2012
BUGGERRU	Ambulatorio	1.082	4.230
FLUMINIMAGGIORE	Ambulatorio	4.264	17.688
NEBIDA	Ambulatorio	669	3.788
GONNESA	Ambulatorio	2.391	13.960
DOMUSNOVAS	Ambulatorio	2.402	13.378
MUSEI	Ambulatorio	891	5.453
VILLAMASSARGIA	Ambulatorio	1.605	8.610
IGLESIAS	Poliambulatorio	19.608	29.708
BACU ABIS	Ambulatorio	440	3.129
CORTOGHIANA	Ambulatorio	324	2.167
PORTOSCUSO	Ambulatorio	1.258	7.292
CALASETTA	Ambulatorio	1.181	7.812
S.G. SUERGIU	Ambulatorio	679	4.147
GIBA	Poliambulatorio	7.884	38.750
NARCAO	Ambulatorio	1.124	6.832
NUXIS	Ambulatorio	154	2.158
SANTADI	Ambulatorio	1.161	7.710
SANT'ANNA ARRESI	Ambulatorio	1.986	8.775
SANT'ANTIOCO	Poliambulatorio	10.209	50.010
CARLOFORTE	Poliambulatorio	6.368	42.118
CARBONIA	Poliambulatorio	31.629	100.901
CARBONIA	P.O. SIRAI	63.091	169.358
IGLESIAS	P.O. S.BARBARA	72.881	290.603
IGLESIAS	P.O. CTO	31.148	93.561
		264.429	932.138

Art. 6 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'organizzazione e gestione del servizio finalizzato all'attività di front office con il pubblico, nonché l'organizzazione e gestione dell'attività di back office inerenti le correlate attività di data entry, archiviazione di dati e documenti e di ulteriori attività connesse agli aspetti amministrativo-contabili.

L'affidatario dovrà garantire la copertura degli sportelli di front office della ASL negli orari di apertura al pubblico in rapporto ai flussi di utenza. Le prestazioni oggetto della fornitura del presente appalto sono:

- a. registrazione dell'accettazione degli utenti per sede di appartenenza;
- b. accettazione prestazioni ad accesso diretto;
- c. prenotazione al CUP, delle prestazioni istituzionali ed ALPI, comprese le prenotazioni con classi di priorità;
- d. registrazione impegnative e relative operazioni di cassa, anche per prenotazioni effettuate telefonicamente, sia per prestazioni rese in regime istituzionale che in regime ALPI;

- e. tutte le operazioni di cassa relative al pagamento di documenti e prestazioni rese dalle strutture sanitarie aziendali (cartelle cliniche, certificati, ecc.)
- f. gestione allo sportello CUP della disdetta/variazione appuntamenti e dello spostamento utenti;
- g. gestione di tutte le tipologie di esenzioni ticket dati dalle risultanze istruttorie che restano di esclusiva competenza dell'Azienda;
- h. gestione delle operazioni di cassa con elaborazione riepiloghi, giornali di cassa e compilazione della modulistica predisposta dall'Azienda;
- i. consegna dei referti, dei certificati e di altra documentazione sanitaria specifica dell'unità operativa/struttura presso cui è ubicato lo sportello CUP;
- j. archiviazione dei piani di lavoro, impegnative ed attestati di pagamento;
- k. applicazione operativa di quanto indicato nelle procedure, circolari di servizio e documentazione trasmesse dalla Direzione CUP e scrupolosa conservazione delle stesse.

L'affidamento risulta comprensivo degli aspetti organizzativi relativi alla gestione del personale necessario all'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato, dell'eventuale formazione di nuovo personale, incluso l'eventuale parallelismo formativo con gli end user dell'Azienda, nonché di tutta l'attività inerente all'avvio del servizio in fornitura e di tutto quant'altro previsto, a carico della Ditta aggiudicataria, dal presente appalto.

La ditta aggiudicataria deve essere in grado di adeguare il servizio in relazione alle esigenze dell'Azienda ed essere altresì in grado di supportare le esigenze di ulteriori servizi che l'Azienda dovesse attivare nel corso del periodo di validità contrattuale ed alle condizioni in atto.

Lo svolgimento delle prestazioni e delle attività descritte nel presente capitolato dovrà essere pertanto garantito, con personale operativo fornito dalla Ditta aggiudicataria. La Ditta aggiudicataria dovrà fornire un numero congruo di operatori, intercambiabili tra loro, con specifiche competenze, da dedicare alle attività oggetto del presente appalto, che soddisfino i livelli di servizio specificati del presente capitolato.

Gli Operatori dovranno essere in grado di applicare le procedure operative sulle piattaforme informatiche in uso nell'Azienda, di cui al precedente Art. 5. Inoltre, qualora l'Azienda dovesse sostituire il gestionale informatico adibito al CUP, nel corso della durata del contratto, ovvero l'Amministrazione Regionale implementasse altre soluzioni del sistema CUP/Ticket, la Ditta aggiudicataria si impegna ad aderire senza alcun onere aggiuntivo al nuovo sistema informatico garantendo i medesimi livelli di qualità e servizio. Per l'attivazione del servizio e nel caso della sostituzione dell'applicativo del sistema CUP/Ticket attualmente in uso nell'Azienda la formazione degli operatori è a carico della Ditta aggiudicataria, come meglio specificato nel successivo Art. 7 del presente capitolato.

L'Azienda mantiene le proprie funzioni di coordinamento sul piano istituzionale e strategico per assicurare l'efficienza del servizio.

Tutti i servizi in oggetto dovranno essere erogati dalla Ditta aggiudicataria senza limiti al numero di prestazioni gestite. Per consentire una corretta valutazione degli oneri correlati all'esecuzione del servizio in appalto, si rimanda ai dati riportati nella tabella 4 del presente capitolato. I volumi di attività complessivi annui indicati nella suddetta tabella potranno variare, a parità di condizioni prestazionali, sia in più che in meno, senza che per questo le condizioni economiche contrattuali fissate in sede di gara debbano essere modificate e senza che la Ditta aggiudicataria possa nulla eccepire o pretendere per le differenze.

In nessun caso sarà possibile introdurre modifiche di qualsiasi natura al servizio previsto in sede di gara senza preventiva formale accettazione da parte dell'Azienda. La Ditta aggiudicataria pertanto sarà tenuta a comunicare all'Azienda ogni proposta di modifica al servizio offerto e questa avrà la facoltà di accettare o

meno quanto proposto. La variazione e/o modifica deve risultare da atto sottoscritto dai legali rappresentanti dell'Azienda e della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria si avvarrà per l'espletamento del servizio, dei locali e delle attrezzature di proprietà dell'Azienda situati presso le sedi territoriali elencate nella precedente tabella 3, idonee all'espletamento del servizio. Per motivi di efficienza, disponibilità e flessibilità del gruppo di lavoro, la ditta aggiudicataria dovrà attivare una sede operativa nel territorio di competenza dell'Azienda. Inoltre, al fine di garantire un elevato livello di cooperazione con il Responsabile CUP Aziendale, alla Ditta aggiudicataria sarà garantito idoneo ufficio presso la sede CUP aziendale.

Art. 7 – PERSONALE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Ditta aggiudicataria dovrà individuare un proprio responsabile/supervisore, in qualità di referente organizzativo e amministrativo in ordine alle attività oggetto del presente appalto, comunicandone per iscritto il nome e i relativi recapiti telefonici, per ogni comunicazione che dovesse rendersi necessaria nelle ore di servizio o al di fuori di esse.

Tutte le comunicazioni relative alle modalità d'esecuzione del contratto, da comunicarsi per iscritto al responsabile/supervisore, s'intenderanno come validamente effettuate direttamente alla Ditta aggiudicataria. In ogni caso d'assenza o impedimento del responsabile/supervisore la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di un sostituto.

Il responsabile/supervisore individuato dalla Ditta aggiudicataria dovrà avere la facoltà di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal contratto d'appalto, controllare e coordinare tutto il proprio personale, pretendendo da questo il rispetto delle norme previste dal presente capitolato. Il responsabile/supervisore indicato dalla Ditta aggiudicataria dovrà operare con il Responsabile CUP Aziendale, o suo delegato, per la soluzione di tutte le problematiche, anche quotidiane, relative al servizio oggetto del presente affidamento.

La Ditta che risulterà aggiudicataria del servizio, organizzerà quanto necessario all'espletamento del servizio stesso a propria cura e spesa, assumendone la gestione, rapportandosi costantemente, attraverso il responsabile /supervisore della Ditta aggiudicataria, con il suddetto Responsabile CUP Aziendale, anche al fine di garantire flessibilità, economicità e tempestività al servizio. Il Responsabile CUP Aziendale comunicherà al responsabile/supervisore della Ditta aggiudicataria preventivamente, nei casi programmati, e tempestivamente, nei casi urgenti, ogni informazione o elemento utile a intervenire sulle procedure concordate, in modo che il responsabile/supervisore possa adottare le opportune misure per gestire l'eccezione (quali ad es. scioperi, guasti al sistema informatico, ecc.).

La Ditta aggiudicataria dovrà individuare opportuni referenti, uno per ogni sede, responsabili dei flussi di cassa, comunicandone per iscritto i nomi al Responsabile CUP Aziendale e al Responsabile Servizio Bilancio.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore. La Ditta aggiudicataria ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza sul lavoro relativamente al proprio personale, assumendosi tutte le responsabilità in merito all'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando in conseguenza l'Azienda.

Il responsabile/supervisore individuato dalla Ditta aggiudicataria dovrà assicurare operativamente la qualità del servizio erogato, individuare eventuali criticità e dovrà collaborare con il Responsabile CUP Aziendale per l'individuazione dei possibili aspetti di ottimizzazione del servizio stesso al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività nella loro continuità e nel rispetto del raggiungimento degli obiettivi e degli standard fissati dall'Azienda.

E' compito del responsabile/supervisore:

- pianificare i turni/fasce orarie degli operatori per rispettare lo staffing previsto nell'analisi del servizio;

- pianificare le attività nel rispetto delle procedure stabilite dall'Azienda;
- effettuare la verifica e il controllo costante del livello di conoscenze e capacità degli operatori nell'ottica di una ulteriore pianificazione di corsi formativi;
- effettuare una supervisione sulla corretta applicazione delle disposizioni aziendali inerenti il servizio in oggetto;
- attivare un supporto immediato agli sportelli in caso di picchi improvvisi di attività.

Il servizio oggetto del presente capitolato comprende la copertura per 24 sedi, per un totale di n. 45 sportelli, dislocate nel territorio della ASL. Il servizio di back office dovrà essere reso in maniera flessibile tale da assicurare il regolare svolgimento delle attività.

Si precisa che, in considerazione del numero delle sedi, degli sportelli operativi e dell'entità delle prestazioni trattate nel territorio di competenza, per l'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato le Ditte concorrenti debbano prevedere un numero di ore lavorative non inferiore alle 60.000.

Tale attività dovrà essere effettuata con personale qualificato e già formato, al momento dell'avvio dei servizi, all'utilizzo delle procedure informatiche riportate nell'Art. 5 del presente capitolato.

Gli orari di servizio al pubblico concordati con l'Azienda, potranno essere soggetti a mutamenti in relazione alle esigenze aziendali e la ditta aggiudicataria si impegna ad aderire a tali eventuali mutamenti.

Qualunque variazione degli orari deve risultare da atto sottoscritto dall'Azienda e dalla Ditta aggiudicataria. Le Ditte concorrenti dovranno attestare di avere piena conoscenza delle circostanze di fatto e di luogo che possono aver influito sulla determinazione della propria offerta, per cui hanno l'obbligo di effettuare opportuno sopralluogo informativo e valutativo dei calendari e delle attività svolte nelle sedi poliambulatoriali in cui insistono gli sportelli CUP aziendali, nonché prendere visione della condizione delle sedi sia da un punto di vista logistico che infrastrutturale, allegando al progetto apposita dichiarazione, pena l'esclusione dalla gara come meglio specificato all'Art. 16 del presente capitolato.

L'Azienda sarà esonerata delle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza della Ditta aggiudicataria, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco) e da eventuali danni che gli operatori della società dovessero causare o che, comunque, nell'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, la Ditta aggiudicataria dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando quanto previsto al successivo Art. 20 del presente capitolato.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito della Ditta aggiudicataria impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti.

Il personale della Ditta aggiudicataria dovrà essere immediatamente riconoscibile all'interno delle strutture sanitarie, vestire una divisa di foggia e colore, concordata con l'Azienda, tale da rendere identificabili gli operatori. La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro, dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento contenente l'indicazione del nome della Ditta aggiudicataria e del nome dell'addetto.

Inoltre la Ditta aggiudicataria dovrà curare che il proprio personale:

- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- non sostenga nei locali sanitari fuori dall'orario di lavoro se non per motivi di necessità;
- non acceda ai locali aziendali fuori dagli orari di servizio senza autorizzazione dell'Azienda;
- segnali subito agli organi competenti dell'Azienda ed al proprio responsabile/supervisore le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- non prenda ordini da estranei per l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- rispetti il divieto di fumare;
- osservi tutte le norme di sicurezza necessarie per l'espletamento dell'attività assegnata.

La Ditta aggiudicataria è in ogni caso responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle inosservanze al presente Capitolato Speciale. La Ditta aggiudicataria s'impegna sin d'ora a sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile. Le segnalazioni dell'Azienda in questo caso saranno impegnative per la Ditta aggiudicataria. La Ditta aggiudicataria ed il personale da essa dipendente dovranno uniformarsi a tutte le norme di carattere generale e speciale emanate dall'Azienda per il proprio personale rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero a quelle appositamente emanate per il personale della Ditta aggiudicataria.

Gli operatori, individuati dalla Ditta aggiudicataria per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato, dovranno essere preventivamente formati, a spese della Ditta aggiudicataria, all'utilizzo delle piattaforme informatiche e dei software in uso presso l'Azienda e, se non sufficientemente preparati, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere a sue spese all'ulteriore formazione necessaria. Qualora l'Azienda, nel corso della durata del contratto, dovessero dotarsi di una diversa soluzione tecnologica o un diverso sistema informatico CUP, con conseguente trasferimento di tutte le procedure di prenotazione e cassa CUP sulla nuova piattaforma, la Ditta aggiudicataria dovrà farsi carico della formazione del personale e dell'applicazione dei nuovi regolamenti e procedure.

Data la particolarità del servizio si richiede che tutti gli operatori oltre che ricevere la normale formazione specifica relativa all'uso del software e dell'hardware necessario per l'erogazione del servizio stesso, ricevano a cura della Ditta aggiudicataria anche formazione specifica in materia di privacy, cortesia e relazionalità con l'utenza.

Periodicamente la Ditta aggiudicataria deve effettuare delle verifiche su eventuali lacune formative o informative in modo da organizzare sessioni di formazione a proprie spese. Deve inoltre documentare e mantenere registrazione del percorso formativo di ciascun addetto e dell'adeguatezza del livello raggiunto. Il personale suddetto dovrà rendersi flessibile sia per gli spostamenti tra tutti i punti CUP, sia per la tipologia di servizio da svolgere (sportello, retrocup).

Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente alla turnazione mensile programmata ad opera della Ditta aggiudicataria sulla base delle indicazioni date dal Responsabile CUP Aziendale, che non potrà essere in alcun modo variata se non per gravi motivi opportunamente comunicati all'Azienda e/o al personale a tale scopo identificato.

L'Azienda si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compia, nonostante eventuali successivi interventi formativi, errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda nel rispetto della pianificazione concordata, o concordare con il Responsabile CUP Aziendale soluzioni alternative idonee ad assicurare comunque il buon andamento

del servizio secondo gli standard definiti.

Il servizio inoltre dovrà essere reso limitando al massimo il turn-over degli operatori al fine di garantire sempre la presenza in servizio di personale in possesso della professionalità necessaria all'espletamento delle funzioni per le quali viene utilizzato.

La Ditta aggiudicataria dovrà specificare all'atto della presentazione dell'offerta le procedure di verifica e controllo atte a ridurre e gestire il margine dell'errore dei propri operatori nonché indicare le misure per far fronte alle sostituzioni improvvise e a particolari carichi di attività. Tali parametri saranno oggetto di valutazione in sede di aggiudicazione.

Art. 8 – RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

L'aggiudicatario assume l'obbligo di agire in modo conforme alle disposizioni della Legge 196/2003 utilizzando i dati e le informazioni di cui verrà in possesso e a conoscenza solo per il fine per il quale viene incaricato, mantenendone la riservatezza e provvedendosi di tutti gli strumenti atti a minimizzare i rischi di un utilizzo improprio dei dati personali ai quali avrà accesso.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto, mentre non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

La Ditta aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di riservatezza anzidetti.

La Ditta aggiudicataria fornirà all'Azienda la documentazione relativa alle misure di sicurezza adottate, comprensiva della copia del documento programmatico della sicurezza e delle disposizioni procedurali applicate. La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo del proprio responsabile per il trattamento dei dati. L'Azienda provvederà, contestualmente alla stipula del contratto, a nominare tale soggetto quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati".

Le condizioni di sicurezza che la Ditta aggiudicataria dovrà rispettare, in ottemperanza alla vigente legislatura, saranno specificate nell'atto formale di incarico per il trattamento.

Art. 9 – LOCALI E ATTREZZATURE

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, l'Azienda, per il periodo di vigenza del contratto derivante dall'aggiudicazione della presente procedura di gara, metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria gli spazi e gli arredi attualmente in uso dalla ASL già adibiti allo scopo, attrezzature e materiale, anche di consumo, necessario al buon funzionamento del servizio secondo quanto stabilito dagli standard aziendali. Resta inteso che, nell'ambito delle attrezzature a carico delle Azienda sono ricomprese quelle informatiche. Sarà cura della Ditta aggiudicataria il corretto utilizzo di tali attrezzature e la immediata segnalazione all'Azienda di ogni eventuale malfunzionamento al fine di evitare interruzioni del servizio oggetto del presente appalto.

In contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

Art. 10 - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA A CORREDO DELL'OFFERTA

Entro il termine fissato nel bando di gara per la presentazione dell'offerta, pena l'esclusione, le ditte concorrenti devono produrre per essere ammesse alla gara, la seguente documentazione amministrativa:

contenuto BUSTA A

- a. ai sensi del D.Lgs n° 81/2008, **il documento "Informazione sui Rischi Specifici nell'Azienda ASL 7 di Carbonia"** e il **modello DUVRI** debitamente firmati, timbrati e sottoscritti in segno di piena accettazione e conoscenza, in ogni singola pagina;
- b. **autodichiarazione** (modello allegato al presente documento) resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR n°445/2000 dal dichiarante quale legale rappresentante della Ditta o dal procuratore "ad negozia" allegando copia originale o autenticata nella forma di legge della procura medesima, corredata da fotocopia di documento di identità in corso di validità. Tale dichiarazione in caso di partecipazione associata deve essere resa da tutti i rappresentanti legali costituenti il raggruppamento temporaneo di concorrenti/consorzio ordinario, o procuratori (corredata da eventuali procure), unitamente a copia dei singoli documenti d'identità dei dichiaranti in corso di validità. Si precisa che, qualora il documento di identità sia non in corso di validità, l'interessato deve dichiarare, in calce alla copia del documento, che i dati contenuti nel documento non hanno subito variazioni dalla data del rilascio. Le ditte partecipanti devono utilizzare per la compilazione gli allegati modelli di dichiarazione o rendere la stessa dichiarazione su foglio di carta intestata.

L'Autocertificazione compilata secondo l'allegato fac simile (Allegato Modello1) deve attestare:

- ❖ in merito ai **requisiti sulla capacità economica-finanziaria** (art. 41 del D.Lgs n° 163/2006 lettera a), dichiarazione di almeno due istituti bancari od intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs n. 385/1993, rilasciata in originale in data non anteriore a sei mesi precedenti la data di pubblicazione del bando della presente gara, dalla quale si evinca esplicitamente che la Ditta candidata sia nelle condizioni tecnico-economiche per espletare la fornitura oggetto del presente appalto. Le Dichiarazioni dei due Istituti Bancari od Intermediari, devono essere presentate già in sede di offerta e inserite all'interno della Busta A "Documentazione Amministrativa";
 - ❖ in merito ai **requisiti sulla capacità tecnico-professionale** (art. 42 del D.Lgs n° 163/2006 lettera e), indicazione dei titoli di studio e professionali dei prestatori di servizio o dei dirigenti della Ditta concorrente e, in particolare, dei soggetti concretamente responsabili della prestazione di servizi. A tal fine oltre ai titoli formativi potranno essere acclusi i curriculum degli operatori destinati ai processi gestionali. Punto 9 lettera b) modello 1 Autodichiarazione)
- in caso di **avvalimento** dei requisiti sopra indicati (capacità economica-finanziaria e tecnico-professionale), la Ditta concorrente deve dichiarare qual'è la ditta di cui intende avvalersi e a tal fine allega alla presente dichiarazione, la documentazione richiesta e dettagliata all'art. 49 del D.Lgs. n° 163/2006. Ai fini dell'avvalimento si sottolinea che ai sensi del comma 4 dell'art. 49 sopra richiamato, il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della ASL in relazione alle prestazioni oggetto del contratto;
- ❖ Dichiarazione di accettazione, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, delle Condizioni Generali e particolari dei Capitolati Generale e Speciale, (punto 20 modello 1 - Autodichiarazione)
 - ❖ Dichiarazione del rispetto della Legge n. 68 del 1999 (diritto al lavoro dei disabili) e della attuale situazione della Ditta. (punto 11 modello 1)
 - ❖ i dati identificativi/essenziali della ditta indispensabili a questa ASL per la richiesta del modello DURC presso l'Autorità competente;
 - ❖ l'eventuale ricorso al subappalto, individuando sia le parti da affidare sia le Ditte (vedi punto 18 dell'Autodichiarazione Modello 1)

Il subappalto non può eccedere il 30% del valore complessivo del contratto e deve essere preventivamente autorizzato dall'Azienda.

L'ATI aggiudicataria non può più modificare l'assetto indicato in gara e deve impegnarsi a costituire, in caso di aggiudicazione, formale associazione temporanea di imprese mediante atto notarile da produrre prima della stipula contrattuale;

- ❖ In caso di partecipazione di Consorzi, questi, pena l'esclusione, devono allegare copia dello Statuto o del Certificato Camerale, e/o altra Dichiarazione/certificazione equipollente dalla quale sia rilevabile l'elenco delle Società o Ditte Singole, loro dati anagrafici dei legali rappresentanti e sede legale, costituenti il Consorzio alla data di presentazione dell'Offerta. Dalla documentazione prodotta, pena l'esclusione, deve essere chiaramente individuabile la fattispecie giuridica del Consorzio. (punto 15 modello 1)
- ❖ In caso di partecipazione in R.T.I. deve essere compilata la dichiarazione punto 15 modello 1 in conformità alle disposizioni dell'articolo 34 comma 1 lettera c) e art. 37 D.Lgs 163/2006.

C. **cauzione provvisoria:** deve essere costituita secondo le modalità previste dall'articolo 75 del D.Lgs 163/2006. L'entità della cauzione è pari al 2% dell'importo presunto complessivo dell'appalto, ammontante ad **€ 96.000,00**, salva l'applicazione del comma 7 dell'art. 75 sopra richiamato.

- La cauzione provvisoria copre e viene escussa per la mancata stipula del contratto per fatto del concorrente e viene altresì escussa, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 163/2006, nel caso in cui il concorrente stesso non fornisca la prova in ordine al possesso dei richiesti requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, e nel caso di dichiarazioni mendaci.

- La cauzione deve avere validità di centottanta giorni decorrenti dalla data fissata quale termine ultimo per la presentazione dell'offerta. Nei confronti dell'aggiudicatario la cauzione si intende valida fino alla costituzione del deposito cauzionale definitivo che sarà pari al 10% dell'importo netto di aggiudicazione, mentre nei confronti dei non aggiudicatari la cauzione verrà svincolata dopo l'avvenuta comunicazione da parte dell'Azienda dell'esito della gara.

- La cauzione può essere prestata in contanti o in titoli di Stato ed in tal caso il relativo versamento dovrà essere effettuato presso la Tesoreria dell'Azienda Sanitaria Locale n. 7, Banco di Sardegna, via Gramsci. IBAN n. IT73R0101543850000070090818.

- La cauzione può essere alternativamente prestata tramite fidejussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 D.Lgs. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze;

- Tale garanzia dovrà 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 e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

- L'importo della cauzione provvisoria è ridotto del 50% (cinquanta per cento) per le ditte che sono in possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee UNI CEI ISO 9000, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000. Per fruire di tale beneficio, la Ditta partecipante segnala in sede di gara, il possesso del requisito producendo nella Busta A "Documentazione Amministrativa la documentazione attestante il possesso della certificazione in copia conforme all'originale autenticata da pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 18 del DPR 445/2000;

In caso di R.T.I. o Consorzio la cauzione provvisoria dovrà essere così presentata: in caso di R.T.I. costituito, dalla Impresa mandataria ed essere intestata alla medesima; in caso di R.T.I. costituendo,

da una delle imprese raggruppande ed essere intestata a tutte le imprese del costituendo raggruppamento; in caso di Consorzio, dal Consorzio medesimo.

Saranno escluse dalla gara le offerte corredate da cauzioni insufficientemente e/o imperfettamente costituite.

- L'aggiudicatario deve costituire la cauzione definitiva nella misura e modi fissati dall'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

- d. **dichiarazione di un istituto bancario**, oppure di una compagnia di assicurazione, oppure di un intermediario finanziario, iscritto nell'elenco speciale di cui dall'articolo 107 del D.Lgs. n° 385/1993, contenente l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione dell'appalto, a richiesta del concorrente, una fideiussione o polizza relativa alla cauzione definitiva (garanzia di esecuzione);
- e. **modello GAP** (come da modello allegato al presente capitolato) deve essere compilato e sottoscritto limitatamente al secondo riquadro denominato "Impresa partecipante", pena l'esclusione. In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti/consorzio ordinario deve essere prodotto per ogni impresa appositamente raggruppata/consorziata. L'indicazione del volume d'affari deve essere riferita all'ultimo esercizio chiuso;
- f. **dichiarazione attestante** che l'offerta economica nel suo complesso è stata formulata tenendo conto degli obblighi e degli oneri relativi alle disposizioni di legge in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro, di previdenza e assistenza, in vigore nel luogo dove deve essere espletato l'appalto;
- g. **dichiarazione/attestazione di avvenuto sopralluogo** (come da modello allegato); in caso di RTI/ATI e Consorzi, costituiti e costituendi, è sufficiente che il sopralluogo venga effettuato dalla sola Capogruppo Mandataria in nome e per conto dei mandanti; la data in cui effettuare il sopralluogo obbligatorio deve essere fissata non oltre il 10° giorno antecedente il termine ultimo stabilito per la presentazione delle offerte; Per ulteriori dettagli vedi l'art 16 del presente Capitolato.
- h. **ricevuta versamento contributo di partecipazione alla gara CIG n. 5842931B2F**.
Per eseguire il pagamento si rinvia alle istruzioni previste nel sito dell'AVCP: www.autoritalavoripubblici.it. Nella Busta A "Documentazione Amministrativa dovrà essere allegata la ricevuta in originale del versamento corredata da copia di un documento di identità in corso di validità, del contributo per la vigilanza per i lavori pubblici, nella quota di **€ 140,00 (centoquaranta)**, avendo presente che la causale del versamento deve riportare il codice fiscale della Ditta partecipante e l'esatto CIG (codice identificativo gara n. 5842931B2F) dell'attuale procedura.

N.B: per le modalità di presentazione della autocertificazione si richiamano le avvertenze poste in calce al fac simile modello 1.

Art. 11 - DOCUMENTAZIONE TECNICA SPECIFICA A CORREDO DELL'OFFERTA

Entro il termine fissato nel bando di gara per la presentazione dell'offerta, pena l'esclusione, le ditte concorrenti devono produrre per essere ammesse alla gara, la seguente documentazione tecnica:

contenuto BUSTA B

- a. **dichiarazione** con la quale la Ditta concorrente dettaglia quali tra i documenti e/o le informazioni fornite, inerenti l'offerta presentata costituiscono "segreti tecnici e commerciali" e pertanto coperte da riservatezza;
- b. **piano di formazione**, informazione e specializzazione del personale impiegato per i servizi oggetto del presente capitolato;
- c. una **relazione tecnica** in cui la Ditta dovrà descrivere le modalità operative con le quali intenderà

espletare il servizio oggetto del presente appalto, indicanti in particolare:

- Il modello organizzativo per lo svolgimento del servizio offerto con riferimento alle diverse voci componenti il servizio;
- personale proposto per lo svolgimento del servizio: numero e ruolo, suddiviso secondo qualifica e funzione;
- piano di gestione delle emergenze riportante le misure atte a garantire la continuità del servizio e a far fronte a particolari carichi di attività;
- descrizione degli interventi e delle modalità operative finalizzate a ridurre e gestire il margine dell'errore dei propri operatori.

La relazione tecnica dovrà essere riunita in apposito sintetico fascicolo avente un numero massimo di pagine pari a 25 (venticinque), intese come facciate di dimensione A4 numerate progressivamente e con carattere avente dimensione di punti "9", sono escluse dal computo delle pagine le schede di sicurezza; le esposizioni tabellari eventualmente inserite all'interno della relazione tecnica possono avere dimensione carattere "8". E' possibile inserire un indice analitico/guida alla lettura delle tematiche progettuali esposte, escluse dal computo delle 25 pagg. della relazione tecnica. Nella copertina della stessa dovrà essere apposta la dichiarazione: "La relazione tecnica si compone di n. X pagine, numerate progressivamente dal n. 1 al n. X" con relativa sottoscrizione del legale rappresentante. L'intero fascicolo deve essere presentato in lingua italiana o accompagnato da idonea traduzione e deve essere rilegato in modo tale da non consentire alterazioni del medesimo.

Importante: la Ditta concorrente non dovrà in alcun modo inserire, pena l'esclusione, nella busta A (documentazione amministrativa) e busta B (documentazione tecnica) elementi di carattere economico riconducibili all'offerta. Le ditte partecipanti sono pregate, altresì, nella presentazione dell'offerta amministrativa e tecnica di seguire ed osservare l'ordine indicato nell'elencazione della documentazione.

Art. 12 - OFFERTA ECONOMICA

La Ditta concorrente deve produrre, a pena d'esclusione, al momento della partecipazione insieme a tutti gli altri documenti indicati ai precedenti artt. e del presente Capitolato Speciale, quanto segue:

contenuto BUSTA C

l'OFFERTA ECONOMICA (che non dovrà contenere nessun altro documento).

l'offerta economica, redatta in carta legale o resa legale, dovrà come da modello fac-simile allegato (pag. 23) riportare:

- a. **il codice CIG n. 5842931B2F**
- b. **la denominazione, ragione sociale e sede della Ditta concorrente**, e dovrà essere controfirmata in ogni singola pagina (con firma leggibile e per esteso) dal legale rappresentante dell'impresa o da tutte le imprese eventualmente raggruppate in caso di ATI, ed essere bollata secondo le vigenti disposizioni in materia;
- c. **dichiarazione** di validità di almeno 180 giorni dalla data di scadenza della gara;

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs n 81/2008, la Ditta concorrente dovrà dettagliare la composizione della propria offerta, in relazione ai seguenti parametri:

1. specificazione dei costi relativi alla sicurezza che dovranno risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche della fornitura;
2. costo relativo al lavoro, con particolare riferimento a quello proprio connesso allo specifico appalto.

In relazione al D.Lgs n° 81/2008, si precisa che il costo per gli oneri per la sicurezza, in rapporto alle eventuali "interferenze", viene stimato in € 0 (Euro zero).

In sede di gara sarà effettuata la verifica dei conteggi presentati dalle ditte offerenti tenendo per validi ed

immutabili i prezzi unitari. Si precisa che il prezzo globale deve essere onnicomprensivo e che in caso di valutazione dell'anomalia dell'offerta, la ASL procederà come stabilito agli artt. 86, 87 e 88 del D.Lgs n° 163/2006 e dell'art. 26 del D.Lgs n° 81/2008.

In relazione all'offerta presentata, ciascuna Ditta concorrente entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dovrà produrre, esclusivamente a richiesta scritta di questa Azienda, le seguenti giustificazioni (tenendo conto della loro incidenza percentuale sull'appalto):

- l'economia del metodo di prestazione del servizio;
- le soluzioni tecniche adottate;
- le condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'offerente per prestare il servizio
- l'originalità del progetto e del servizio;
- l'eventualità che l'offerente ottenga un aiuto di Stato;
- le spese generali;
- l'utile d'impresa;
- altri eventuali oneri non espressamente riportati.

Nella esposizione del prezzo unitario d'offerta, la Ditta concorrente è tenuta ad indicare l'arrotondamento/troncamento fino alla seconda cifra decimale al fine del confronto economico e dell'aggiudicazione. In caso di discordanza fra il prezzo espresso in cifre e quello espresso in lettere sarà assunto quale valido ai fini contrattuali quello più vantaggioso per l'Azienda.

RAGGRUPPAMENTO DI IMPRESE

In caso di Raggruppamento Temporaneo d'impresa, così come previsto dal D. L.gs. 163/06, le offerte (economica e tecnica) dovranno essere sottoscritte da tutte le imprese raggruppate, dovranno specificare le parti della fornitura che saranno eseguite da singole imprese e dovranno contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista nella citata normativa, specie per quanto riguarda il mandato speciale con rappresentanza ad un'impresa capogruppo.

Art. 13 - PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

La documentazione richiesta per la partecipazione alla gara d'appalto, elencata nei precedenti articoli, deve essere inserita all'interno di una busta di adeguato spessore e dimensione, nel modo seguente:

- **Busta A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA** – contenete la sola documentazione elencata e dettagliata nell'art.10 .
- **BUSTA B – DOCUMENTAZIONE TECNICA** – contenente la sola documentazione elencata e dettagliata nell'art.11 .
- **BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA – contenete la SOLA OFFERTA ECONOMICA di cui all'art.12** , che deve rimanere segreta nella fase preliminare di ammissione e valutazione dell'offerta tecnica. Tale busta deve essere debitamente chiusa con le modalità descritte di seguito per il plico, debitamente firmata dallo stesso firmatario dell'offerta economica e timbrata sui lembi. All'esterno, oltre al mittente deve contenere la dicitura: CONTIENE OFFERTA ECONOMICA PER LA GARA SERVIZIO DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER GLI UFFICI CUP-TICKET DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE N.7 DI CARBONIA.

Entrambe le tre (3) buste di cui sopra:

- a) la busta **A** contenete la documentazione amministrativa (di cui all'art. 10);
- b) la busta **B** contenete la documentazione tecnica (di cui all'art. 11);
- c) la busta **C** contenente la sola offerta economica (di cui all'art. 12);

devono essere inserite in una busta o plico di adeguate dimensioni e robustezza tali da contenere entrambe le tre buste suddette. Tale busta (o plico) deve essere debitamente chiusa e sigillata con ceralacca o nastro

adesivo. Sui lembi di chiusura (prima di apporre il nastro adesivo) deve essere apposta la firma dell'offerente e il timbro della Ditta. Sul fronte del plico, oltre al mittente deve essere chiaramente riportato l'indirizzo della AZIENDA:

AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 7

Servizio Acquisti – Ufficio Gare

Via Dalmazia n. 83

09013 – CARBONIA

Sul lato sinistro del plico, in modo ben visibile deve essere apposta la dicitura: OFFERTA PER LA GARA SERVIZIO DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER GLI UFFICI CUP-TICKET DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE N.7 DI CARBONIA

Si sottolinea l'opportunità di porre la massima attenzione nel confezionamento del plico.

Il plico deve essere consegnato all'Ufficio Protocollo Generale della ASL, esclusivamente in uno dei seguenti modi a scelta della Ditta partecipante:

- A. con raccomandata tramite Servizio Postale di Stato;
- B. a mezzo posta celere;
- C. a mezzo posta prioritaria;
- D. a mezzo di agenzia o corrieri.

Si precisa in merito al recapito del plico offerta, che l'Ufficio Protocollo Generale della ASL (presso il Servizio Affari Generali tel. 0781 – 6683502) ubicato al 2° piano in via Dalmazia 83 a Carbonia, è operativo tutti i giorni dal lunedì al venerdì con il seguente orario: mattina dalle ore 8 alle ore 13.

I plichi che perverranno in orari diversi non potranno essere accolti.

La presentazione del plico entro il termine perentorio specificato nel bando di gara, resta a totale ed esclusivo carico della Ditta partecipante che nulla può pretendere dalla ASL per il mancato o tardivo recapito dei medesimi.

Chiarimenti e/o informazioni.

Le eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni che la Ditta partecipante ritenga opportuno di presentare in merito alla presente gara, dovranno pervenire per via elettronica al seguente indirizzo e-mail aziendale: gare@pec.aslcarbonia.it - improrogabilmente entro indicati nel bando di gara per consentire alla ASL di acquisire gli elementi necessari e di fornire agli interessati chiarimenti e comunicazioni, nel rispetto dei termini previsti dall'art. 71 comma 2 del D.Lgs n° 163/2006 e s.m.i. che saranno resi noti attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale www.aslcarbonia.it "Albo Pretorio – Bandi e Gare".

ART. 14 - CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'articolo 83 del D.Lgs 163/2006 con attribuzione del punteggio in base ai presenti parametri:

PARAMETRI	PUNTEGGIO MASSIMO
A) PREZZO	40 PUNTI
B) QUALITA'	60 PUNTI

A. Prezzo: sarà assegnato un punteggio massimo di **40 punti**:

alle Ditte concorrenti sarà assegnato un punteggio per l'offerta economica, variabile fino ad un massimo di 40 punti, valutato sulla base del prezzo annuo complessivo offerto secondo la seguente formula:

al prezzo migliore (più basso) sono assegnati punti 40/100

ai prezzi superiori sarà assegnato un punteggio contenuto tra 0 e 40 in modo proporzionale alla differenza di prezzo come segue:

$$PY = \frac{\text{€X} \times 40}{\text{€Y}}$$

Dove:

PY = punteggio da assegnare alla ditta Y

€X = prezzo più basso

€Y = prezzo offerto da Y

B. Qualità: sarà assegnato un punteggio massimo di punti 60/100

applicando la seguente formula (allegato P, punto II del Regolamento attuativo):

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà effettuato utilizzando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σn = sommatoria.

Per quanto riguarda gli elementi di natura qualitativa i coefficienti V(a)_i saranno determinati attraverso la seguente tabella:

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
Giudizio eccellente	coefficiente 1
Giudizio ottimo	coefficiente 0,80
Giudizio buono	coefficiente 0,60
Giudizio più che sufficiente	coefficiente 0,40
Giudizio sufficiente	coefficiente 0,20
Giudizio insufficiente	coefficiente 0,00

Terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

I risultati saranno arrotondati alla terza cifra decimale.

L'aggiudicazione scaturirà dalla somma del punteggio conseguito nei due elementi parametrici, e che risulterà il più economicamente vantaggiosa.

I requisiti di valutazione relativi all'offerta tecnica sono i seguenti:

Parametri di valutazione		
critero	sub-criterio	Punteggio attribuibile

1	Organizzazione del servizio (punti 0 - 30)	1.a	Modalità di programmazione del servizio di front-office con riferimento alle giornate di apertura delle singole sedi al monte ore di attività per singola sede.	0 - 15
		1.b	Organizzazione specifica delle attività amministrative collegate al sistema CUP con riferimento ai flussi di cassa.	0 - 10
		1.c	Modalità di organizzazione dell'attività di back-office e di supporto	0 - 5
2	Piano di formazione (punti 0 - 12)	2.a	Programma formativo generale	0 - 8
		2.b	Piano di formazione continua del personale	0 - 4
3	Gestione delle emergenze (punti 0 - 10)	Piano di intervento a garanzia della continuità operativa in caso di sostituzioni improvvise e di picchi di attività		0 - 10
4	Gestione dell'errore (punti 0 - 8)	Sistema di controllo per la gestione dell'errore generato dagli operatori		0 - 8
Totale punti				60

Saranno ritenute idonee e quindi ammesse al proseguimento delle operazioni di gara, le ditte che avranno ottenuto un punteggio pari ad almeno 30/60 del punteggio totale per la qualità, indicato come soglia minima di ammissione alle fasi successive di gara.

L'Azienda a suo insindacabile giudizio, potrà procedere ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. L'Azienda potrà non procedere all'aggiudicazione, qualora accerti che le offerte pervenute propongono prezzi ritenuti non congrui.

Nell'ipotesi di offerte uguali si procederà:

- richiedendo ai concorrenti, qualora siano presenti alla seduta di aggiudicazione muniti di procura, un miglioramento dell'offerta;
- richiedendo uno sconto per iscritto alle ditte concorrenti, nel caso in cui uno solo o nessuno dei concorrenti interessati sia presente alla gara.
- In caso di ulteriore parità si procederà al sorteggio;

ART. 15 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO E SVOLGIMENTO DELLA GARA

La procedura di gara si svolgerà in tre fasi distinte:

I° fase - Valutazione adempimenti formali - seduta pubblica

La prima fase della gara si terrà in seduta pubblica, il Seggio di Gara procederà a quanto di seguito riportato:

- 1) verifica che tutti i plichi generali siano pervenuti entro il termine ultimo indicato nel bando di gara e relativa ammissione alla procedura aperta;
- 2) apertura dei plichi medesimi e verifica della presenza delle tre buste;
- 3) apertura della busta n° 1 ("Documentazione Amministrativa") e conseguente verifica della presenza dei documenti richiesti dal bando di gara e dal presente Capitolato speciale ed ammissione delle ditte;
- 4) sorteggio pubblico previsto dall'art. 48, comma 1 del D.Lgs. 163/06;
- 5) apertura della busta n° 2 ("Documentazione Tecnica") per la verifica della regolarità e completezza

della documentazione in essa contenuta;

Le buste riportanti all'esterno la dicitura "Offerta Economica" rimarranno chiuse e depositate presso gli uffici dell'Amministrazione aggiudicatrice sino all'espletamento delle operazioni relative alla seconda fase della gara.

IIª fase – valutazione tecnica in seduta privata riservata.

Questa seconda fase verrà esperita, in seduta riservata, dalla Commissione Giudicatrice, consistente nell'esame e nella valutazione delle offerte tecniche presentate dalle Ditte concorrenti. Di dette operazioni sarà redatto apposito verbale di cui sarà data lettura in seduta pubblica.

IIIª Fase - aggiudicazione – seduta pubblica.

In seduta pubblica (previa convocazione delle Ditte offerenti con preavviso di almeno cinque giorni), il seggio di gara di cui al primo capoverso, procederà a dare lettura del verbale redatto in seduta riservata (valutazione di conformità tecnica), all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche e all'individuazione della **Ditta provvisoriamente aggiudicataria**.

L'Amministrazione procederà, alla verifica delle eventuali anomalie delle offerte in base alle prescrizioni di cui all'art. 86, comma 2, D. Lgs. 163/06.

In caso di parità in graduatoria si procederà, con le Ditte risultate parimenti prime, con il sorteggio.

L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva comunque di comunicare eventuali variazioni, rispetto a date e orari sopra indicati, con preavviso di almeno 48 ore.

Chiunque sarà ammesso a presenziare allo svolgimento della gara per le sedute pubbliche, ma solo i titolari delle ditte offerenti, che avranno presentato offerte entro il termine di cui al bando e al presente Capitolato speciale, o i rappresentanti legali o persone munite di procura speciale e/o apposita delega, hanno diritto di parola e di riportare dichiarazioni a verbale.

ART. 16 – SOPRALLUOGO

Al fine di presentare idonea offerta e consentire la formulazione di una precisa valutazione di quanto richiesto nel Capitolato, è fatto obbligo a ciascuna Ditta offerente di effettuare un sopralluogo presso i locali oggetto dell'affidamento, onde prendere precisa e completa visione degli stessi e di quant'altro ritenuto necessario dall'offerente al fine di assicurare una corretta pianificazione e predisposizione del personale necessario, prendendo visione dei luoghi di effettuazione del servizio e dei sistemi software in uso.

Per quanto sopra, l'offerente dovrà produrre (con inserimento nella busta A di cui al precedente art.9), pena l'esclusione dalla gara, il "verbale di sopralluogo" (rilasciato dall'operatore incaricato dell'Azienda) compilato in base a quanto riportato nella apposito modulo allegato.

Le ditte partecipanti concorderanno la data del sopralluogo con un incaricato dall'Azienda, sopralluogo che dovrà essere effettuato almeno 10 (dieci) giorni prima del termine stabilito nel bando per la ricezione delle offerte.

Incaricato: coadiutore amministrativo CUP aziendale Sig. Mauro Figus (o suo delegato)

fax 07813922939- cell. 3204331603 – email: mfigus@aslcarbonia.it

Art. 17 – OBBLIGHI PREVISTI DALL'ART. 26 DEL D.LGS n°81/2008

L'Azienda e la Ditta aggiudicataria, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze ed attribuzioni e nel rispetto della necessaria autonomia imprenditoriale, assumono l'obbligo di collaborare per garantire che i lavori, i servizi affidati e le normali attività nei luoghi di lavoro si svolgano nel rispetto degli obblighi di legge riguardanti la sicurezza sul lavoro. La Ditta aggiudicataria, nella gestione dei lavori e servizi di propria competenza, si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori,

assumendo la responsabilità per l'attuazione degli obblighi giuridici di propria competenza. A tale fine l'aggiudicatario deve dichiarare di aver provveduto ad analizzare, ai sensi del D.Lgs n. 81/2008, i rischi generali e particolari connessi allo svolgimento delle attività di propria competenza e di aver individuato le misure di tutela necessarie e di avere redatto il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 17 dello stesso decreto e di esibirlo a richiesta.

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad adottare ogni misura particolare e generale utile ed opportuna per garantire la sicurezza dei propri lavoratori e di quelli della Azienda, nel caso di eventuali interferenze. Sono a carico della Ditta aggiudicataria gli oneri per l'informazione e la formazione dei propri operatori in materia di salute e sicurezza sui rischi riferiti alle mansioni svolte e ai possibili danni e alle conseguenti procedure di prevenzione e protezione delle attività lavorative specifiche svolte sia nei locali dove l'Azienda ha competenza giuridica, sia nei locali/strutture dove sono localizzati i pazienti .

E' fatto obbligo alla Ditta aggiudicataria di comunicare, prima dell'inizio dei lavori, servizi e forniture il nominativo e il recapito telefonico del proprio Datore di Lavoro, del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e del Medico Competente (qualora necessario) al competente Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale della Azienda. Ai sensi del D.Lgs n. 81/2008, l'Azienda e la Ditta aggiudicataria assumono congiuntamente, ciascuno nel proprio ambito e in relazione alle rispettive responsabilità, l'obbligo di: cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto, coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte.

Tutto il personale della Ditta aggiudicataria addetto allo svolgimento dei servizi e delle forniture oggetto del presente appalto, dovrà osservare e rispettare rigorosamente le prescrizioni e le procedure operative di sicurezza presenti e disponibili in tutte le aree esposte ai rischi già dettagliati nel documento "Informazione sui Rischi Specifici nella ASL n° 7 di Carbonia". Al fine di favorire l'adempimento degli obblighi di cui sopra, oltre all'incontro sopra richiesto, ai necessari sopralluoghi negli ambienti di lavoro e allo scambio delle informazioni relative ai rischi specifici delle rispettive attività interferenti, l'Azienda e la Ditta aggiudicataria dovranno riunirsi, previa richiesta di una delle parti, in presenza di eventuali rischi imprevisti, allo scopo di verificare l'adeguatezza delle misure concordate e l'andamento dei lavori. I rischi specifici dell'attività oggetto dell'appalto eventualmente presenti sono a norma di legge soggetti al controllo e gestione da parte della Ditta aggiudicataria.

Art. 18 - CONTROLLI QUALITATIVI

E' facoltà dell'Azienda effettuare verifiche sulla rispondenza del servizio fornito dalla Ditta aggiudicataria alle prescrizioni del presente Capitolato, del contratto e delle normative vigenti in materia.

Il sistema di controllo, prevede la verifica mensile, da parte del Responsabile CUP Aziendale, o suo delegato, dell'attività svolta dalla Ditta aggiudicataria e la valutazione dei risultati ottenuti. Nel caso di prestazioni non conformi ai livelli stabiliti nel presente capitolato il Responsabile CUP Aziendale procederà all'applicazione delle penali previste, fermo restando, in caso di recidiva, la piena facoltà di risoluzione del contratto da parte dell'Azienda.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un sistema di controllo, eventualmente modificabile su segnalazione dell'Azienda, che consenta di rilevare e processare adeguatamente:

- reclami del servizio;
- non conformità qualitativa del servizio.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre una procedura e una modulistica adeguati a rilevare, trasmettere, archiviare e risolvere i reclami e le non conformità di cui sopra, e a garantire una completa e

continua informazione in merito all'esito delle azioni intraprese (azioni correttive e preventive) nonché un sistema di rilevazione del livello di soddisfazione degli operatori. Le non conformità saranno valutate dalla Azienda in contraddittorio con il rappresentante designato dalla Ditta aggiudicataria a cura della Ditta aggiudicataria.

Art. 19 - INADEMPIENZE E PENALITA'

Fermo restando quanto previsto nell'art. 11 del capitolato generale d'appalto per forniture beni e servizi in materia di risoluzione del rapporto contrattuale o di recesso, l'Azienda si riserva la facoltà di contestare alla Ditta aggiudicataria gli eventuali risultati negativi derivanti dalle verifiche e dai controlli.

Ai sensi dell'art. 10 comma 1 del capitolato generale d'appalto per forniture beni e servizi si stabiliscono di seguito gli importi delle penali da applicare in attuazione e conformità delle disposizioni dello succitato art. 10. Le non conformità che potranno dare origine alle infrazioni sono le seguenti:

- mancato o ritardato avvio del servizio: in caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro il termine definito, la Ditta aggiudicataria sarà obbligata a versare, per ogni giorno di ritardo, una penale pari al 3% del costo giornaliero di aggiudicazione (totale ore/die di erogazione del servizio x prezzo/h di aggiudicazione). Tale penale non sarà dovuta qualora l'Azienda riconosca che il mancato avvio entro il termine stabilito sia dipeso da situazioni di forza maggiore o comunque non imputabili a responsabilità della Ditta aggiudicataria.
- inadempienza e/o ritardo delle prestazioni: in caso di inadempienza e/o ritardo nell'erogazione delle prestazioni previste dal presente capitolato, anche in esito a segnalazioni, sia da parte delle strutture interne all'Azienda che esterne (utenti, associazioni, ecc.), o rilevate a seguito dei controlli effettuati dai uffici competenti aziendali, la Ditta aggiudicataria sarà obbligata a versare una penale pecuniaria pari ad €. 300,00 (trecento/00), per ogni sportello e per ogni giorno, naturale e consecutivo, di mancata erogazione del servizio. Nel caso in cui la mancata erogazione del servizio riguardi solo una parte dell'orario di servizio giornaliero previsto, la suddetta penale verrà calcolata in proporzione oraria.
- in tutti gli altri casi di disservizi documentati, relativi a mancata o errata esecuzione di quanto prescritto nel capitolato e nella relazione tecnica, non compresi nei precedenti punti: da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 300,00 a discrezione dell'Azienda, commisurata alla gravità, entità e frequenza dei disservizi.

In caso di ritardo nell'espletamento del servizio, tale da comportare inconvenienti organizzativi, l'Azienda, potrà rivolgersi ad altra Ditta aggiudicataria addebitando all'aggiudicataria le maggiori spese eventualmente sostenute, in aggiunta alle penalità previste.

L'applicazione delle dette penali non esclude qualsiasi altra azione, che l'Azienda intenda eventualmente intraprendere. Rimane in ogni caso riservato all'Azienda il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

Le somme dovute a titolo di infrazione saranno trattenute in sede di liquidazione delle fatture.

Art. 20 - RIMBORSI E RISARCIMENTO DANNI

La Ditta aggiudicataria, oltre a sollevare l'Azienda da qualunque responsabilità in merito ai propri dipendenti, deve garantire una copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi. La Ditta aggiudicataria è pertanto responsabile verso l'Azienda di eventuali danni causati a strutture, macchinari, impianti, beni di qualunque tipo e genere, anche mobili, come verso gli operatori e gli utenti.

La Ditta aggiudicataria dovrà essere adeguatamente assicurata contro i danni a cose o persone che venissero arrecati dalla stessa e dal personale nell'espletamento del servizio, con il limite massimale di

almeno € 500.000,00 unico per danni sia a persone che a cose per sinistro.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere presentata all'Azienda prima dell'inizio del servizio.

Art. 21 - PIANO DI SICUREZZA

In sede di applicazione, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire il documento di valutazione dei rischi riferito alle attività che i propri dipendenti effettueranno nell'Azienda.

Art. 22 - NORME DI RINVIO

L'appalto s'intende regolato dal Capitolato Generale, per quanto non modificato dal presente Capitolato Speciale d'appalto e dalle norme in materia di prevenzione e sicurezza sugli ambienti di lavoro, anche se non espressamente richiamate, nonché da disposizioni specifiche che potranno essere emanate nel corso della durata contrattuale.

Sono valide, in quanto applicabili, le norme del Codice Civile e tutte le specifiche disposizioni comunitarie, nazionali e regionali vigenti, anche se non espressamente qui richiamate.

Art. 23 CONTENZIOSO

In richiamo all'articolo 15 del capitolato generale si specifica che il foro competente a dirimere eventuali controversie è quello di Cagliari.