

REGIONE CALABRIA

**Azienda Ospedaliera
Bianchi Melacrino Morelli**



**AFFIDAMENTO SERVIZIO CONTACT CENTER
DISCIPLINARE TECNICO
E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO**

1. Contesto di Riferimento

L'Azienda Ospedaliera intende affidare in outsourcing il servizio di prenotazione tramite numero verde relativamente alle funzioni di front end per la gestione dei rapporti con gli utenti, come indicato in seguito.

La Direzione Strategica ritiene che questo servizio debba raggiungere elevati livelli qualitativi e, conseguentemente, diventare il valore aggiunto strategico per il miglioramento delle prestazioni erogate. E' doveroso constatare che la qualità di una prestazione sanitaria dipenda, in modo significativo, dall'attenzione che l'Azienda profonde ai propri utenti durante le prime fasi di contatto.

L'obiettivo principale, pertanto, consiste nel relazionarsi con i cittadini che si rivolgeranno alle strutture ambulatoriali di questa Azienda e fornire tutte le risposte adeguate per la fruizione delle prestazioni specialistiche.

2. Obiettivi del servizio

La strategia di realizzazione del Contact Center deve prevedere l'integrazione con l'organizzazione dell'Azienda Ospedaliera, i medici specialisti e le ditte fornitrici dei Sistemi Informativi.

Il Contact Center ha il compito di realizzare due funzioni principali:

Funzione 1 - Livello Generico: il Contact Center fornisce, telefonicamente, e in modalità Front Office informazioni di carattere generale sui servizi erogati dall'Ente, rispondendo alle domande "chi, dove, quando, come".

Le informazioni sui servizi offerti dall'Ente devono essere richiesti al Servizio Informativo Aziendale e catalogati a cura della ditta aggiudicataria.

Funzione 2 - Livello Prenotazione: il Contact Center riceve telefonicamente le richieste di prenotazione, per l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dall'Ente anche in attività libero professionale, fornendo un filtro telefonico che consenta di smistare le telefonate per le due tipologie, secondo le direttive stabilite dall'Azienda Ospedaliera e le gestisce utilizzando il sistema informatico del CUP Aziendale previsto nell'ambito del progetto S.IN.I.A..

Le Funzioni 1 e 2 dovranno essere rese con operatori telefonici, attraverso il numero verde già utilizzato dall'Azienda Ospedaliera, ed eventuale numerazione urbana dedicata ai cellulari, i cui costi telefonici (canoni e consumi) sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

3. Oggetto del servizio richiesto

Il servizio richiesto è costituito da:

1. Servizio di Contact Center con le seguenti caratteristiche:

- a. **gestione interazioni in ingresso ed in uscita:** il servizio di Contact Center deve essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e procedure prestabilite (vedi oltre);
- b. **modalità di erogazione:** gli operatori del Contact Center dovranno essere in grado di utilizzare al meglio gli strumenti di tutte le piattaforme software funzionali al servizio e fornite dall'Azienda Ospedaliera. La formazione del personale per l'utilizzo degli strumenti informatici in uso presso l'Azienda Ospedaliera è a totale carico della ditta aggiudicataria;

- c. **evoluzione del servizio**: il servizio di Contact Center dovrà includere l'evoluzione concordata delle procedure e l'aggiornamento degli operatori del Contact Center al fine di utilizzare i servizi personalizzati che verranno progressivamente resi disponibili.
2. Infrastruttura tecnica di Contact Center, come fornita dal progetto S.IN.I.A. integrata con la piattaforma software dell'Ente, con le seguenti caratteristiche:
- a. **gestione canali in ingresso e in uscita**: il fornitore dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per la gestione dei canali in ingresso (telefono, email, fax, posta tradizionale) ed in uscita (telefono, email, fax, sms), con gli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal committente;
- b. **rimodulare alla luce dell'esistenza del programma del servizio di gestione delle prenotazioni, fornita dall'Azienda Ospedaliera**: l'infrastruttura tecnica del Fornitore dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma sotto specificata.

Il Fornitore, inoltre, dovrà:

- 1) assicurare il rispetto di Livelli di Servizio definiti dall'Azienda Ospedaliera (di seguito anche SLA, acronimo di Service Level Agreement);
- 2) garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di "stati di crisi" (procedure operative di Business Continuity);
- 3) rendere disponibili al committente i dati e le informazioni relative al servizio raccolte sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione di reportistica anche finalizzata al monitoraggio degli SLA;
- 4) aderire agli standard ISO 9001 per tutta la durata della fornitura;
- 5) erogare tutte le prestazioni indicate nel rispetto dalle normative sul trattamento dei dati personali conformandosi ai regolamenti e le policy adottate dall'Azienda Ospedaliera.

Tutti i dati gestiti dalla ditta sono di proprietà dell'Azienda Ospedaliera.

Alla fine del contratto, la ditta deve affiancare per un periodo massimo di due mesi non rinnovabili, la ditta subentrante e fornire tutti i dati in suo possesso su tracciati record standard.

4. Specifiche di dettaglio

Nel presente capitolo sono riportate le specifiche di dettaglio dell'oggetto del servizio.

- **Operatori**: il fornitore si impegna a rendere disponibili, per il servizio di Contact Center, un numero adeguato di operatori professionali, anche distribuiti su turni diversi. Uno di essi deve essere dedicato al front-office presso il Presidio Riuniti. Tutto il personale, complessivamente impiegato nel servizio di Contact Center oggetto del presente bando, dovrà essere regolarmente assunto con contratto nazionale; almeno il 70% a tempo indeterminato e il restante personale regolato con rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato.
- **Formazione degli operatori**: sono a carico del fornitore le attività di progettazione, erogazione e valutazione della formazione del proprio personale, sia in fase di avvio del servizio, che durante l'erogazione per eventuali aggiornamenti periodici. Il committente supporterà tale attività con propri esperti nella fase di formazione formatori e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative di un ente) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dall'operatore.

- **Processi e procedure per la gestione delle interazioni multicanale:** il servizio dovrà gestire informazioni di tipo generico (chi, dove, quando e come), prendere in carico segnalazioni, lamentele e reclami. Inoltre, deve prenotare telefonicamente ed in front office le prestazioni. Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei processi e delle procedure definite da parte del committente.
- **Funzioni di identificazione del chiamante:** al fine di poter erogare i servizi di Livello Prenotazione, il servizio di Contact Center deve realizzare la funzione di identificazione interattiva del chiamante. Per l'erogazione dei servizi il Fornitore deve provvedere al completamento del progetto delle procedure di servizio, in accordo con il committente.
- **Funzione di call back:** il fornitore si impegna ad attivare il servizio di call back finalizzato alla verifica della conferma della prenotazione. Inoltre la ditta dovrà farsi carico di un servizio di segreteria telefonica che consentirà agli utenti, che telefonano per prenotarsi trovando occupato il servizio di prenotazione a causa di un eccessivo numero di chiamate, di lasciare il loro numero telefonico. La ditta dovrà, entro 24 ore, richiamare questi utenti (con un massimo di tre tentativi regolarmente dettagliati) per definire la prenotazione.
- **Fornitura dei dati per la reportistica:** i dati statistici riferiti al servizio di call center dovranno essere forniti periodicamente a cura del fornitore. La consistenza dei dati statistici necessari deve essere concordata e comunque non inferiore a quanto necessario a produrre la reportistica nei formati attualmente utilizzati. I dati statistici devono essere resi disponibili automaticamente ed inviati agli uffici di controllo dal fornitore:
 - *per il report settimanale:* ogni lunedì entro le ore 08:00;
 - *per il report mensile:* ogni giorno 01 del mese successivo;
 - *per il report trimestrale:* ogni giorno 01 del mese successivo al trimestre;
 - *per il report annuale:* ogni 01 Gennaio dell'anno successivo;
 - report settimanale delle liste d'attesa in formato concordato con l'Azienda.
- **Infrastrutture ed Integrazione:**
 - ❖ relativamente al servizio di prenotazione ed informazione telefonica, in locali di proprietà o nella piena disponibilità, a qualsiasi titolo, della ditta aggiudicataria dell'appalto, perfettamente a norma con le disposizioni vigenti in tema di sicurezza, agibilità, assenza di barriere architettoniche e quant'altro richiesto in tema di proprietà/conduzione di immobili;
 - ❖ per il Servizio in front office, in locali che saranno assegnati dall'Azienda Ospedaliera presso il Presidio Ospedali Riuniti;
 - ❖ tutte le attrezzature informatiche, telefoniche, ecc. necessarie all'espletamento del servizio dovranno essere approntate all'interno dei locali di cui al punto precedente, dalla ditta aggiudicataria, con oneri di qualsiasi natura a proprio carico; L'Azienda Ospedaliera si impegna a mettere a disposizione della ditta aggiudicataria, nell'ambito del progetto di informatizzazione aziendale S.IN.I.A., il sistema applicativo WEB BASED AREAS SGP - Sistema di Gestione delle prenotazioni, integrato con le restanti componenti dell'ERP AREAS che è parte del nuovo Sistema Informativo Integrato Aziendale;
 - ❖ è fatto obbligo alla ditta aggiudicataria di approntare la dotazione di tutta la strumentazione hardware necessaria all'espletamento del servizio;

- ❖ apertura di una linea telefonica, a cui farà riferimento il numero verde per le telefonate extraurbane, con la predisposizione di 30 canali di conversazione funzionali allo svolgimento del servizio e con possibilità di ampliamento, in corso di contratto, in caso di incremento delle prenotazioni telefoniche;
- ❖ il tempo di attesa per ogni singola chiamata dovrà essere massimo di 300 secondi dalle ore 07:30 alle ore 13:30 e di 180 secondi dalle ore 13:30 alle ore 18:30;
- ❖ si prevedono un numero di 30.000 chiamate mensili circa.

• **Modalità di erogazione dei servizi:**

Il Servizio dovrà essere svolto da personale esperto di "front-line" capace cioè di dialogare con simpatia, professionalità e disponibilità con l'utenza.

La gestione del servizio dovrà essere svolta in modo da garantire l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

1) Inserire sul terminale le seguenti notizie obbligatorie degli assistiti che accedono al servizio di prenotazione telefonica e che, relativamente ai dati personali, dovranno essere raccolti in conformità alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati sensibili:

- cognome e nome dell'assistito;
- codice fiscale;
- numero identificativo dell'impegnativa;
- tipologia della prestazione richiesta;
- numero telefonico di richiamata.

Ulteriori dati resi obbligatori dalla normativa vigente, verranno inseriti nella fase di regolarizzazione del pagamento del ticket o della prestazione se effettuata in attività libero professionale.

2) Una volta creata la scheda anagrafica ed inserito il tipo di prestazione richiesta, l'operatore in tempo reale assocerà tale richiesta ad uno dei turni visita/prestazione proposti dal sistema informatico e scelti in base a criteri comunque concordati con il chiamante stesso e cioè:

- data minima;
- eventuale preferenza di Presidio o ambulatorio presso cui effettuare la visita/prestazione.

3) Dopo questa attività l'operatore dovrà comunicare all'interlocutore le coordinate dell'appuntamento (giorno, ora e luogo di effettuazione della visita/prestazione), inoltre, l'operatore fornirà al chiamante le indicazioni relative ai giorni ed agli orari per il pagamento del ticket (anche se è esente), le eventuali sedi e/o le possibili alternative, ed avvertirà che la ricevuta che ne attesta il pagamento (anche se risulta pagamento zero) dovrà essere esibita al Medico specialista prima della prestazione. L'operatore comunicherà inoltre le eventuali avvertenze sulla modalità di effettuazione delle prestazioni e cioè in quali condizioni l'assistito dovrà presentarsi per sostenerla. L'operatore dovrà informare l'utente/assistito che nel caso in cui è impossibilitato a recarsi all'appuntamento prenotato, dovrà comunicare l'impedimento e chiedere un eventuale nuovo appuntamento. Il turno resosi disponibile a seguito di rinuncia da parte dell'utente/assistito, dovrà essere immediatamente reinserito per una ulteriore nuova richiesta e nel rispetto della normativa vigente.

4) Nel caso di indisponibilità dello specialista, o nel caso di rinvio per qualsiasi motivo dell'appuntamento all'assistito, il personale del Contact Center telefonico applicherà le procedure con chiamata attiva e contatto utile, telefonando per informarlo e fissare nuovo

appuntamento. Ciò verrà comunicato al Contact Center dall'U.O.S Settore Informativo Aziendale. La ditta segnalerà all'Azienda la lista degli assistiti a cui non è stato possibile comunicare la disdetta dell'appuntamento.

- 5) I dati immessi nel sistema informatico consentiranno di creare le liste utili al controllo e gestione delle attività. Entro le ore 17:00 del giorno precedente, le liste delle prenotazioni per singolo presidio, per singola branca specialistica e per singolo medico se in attività libero professionale verranno rese disponibili ai reparti in modalità informatica e/o front office.
- 6) Il Contact Center dovrà fornire all'utenza tutte le informazioni inerenti la prenotazione:
- dislocazione ambulatori, sia in istituzionale che in libera professionale intramoenia;
 - avvertenze da riferire all'utente in preparazione alle prestazioni;
 - nominativo dei medici che eseguono le prestazioni in attività libero-professionale;
 - giorni ed orario di apertura e chiusura degli ambulatori;
 - informazioni, modalità e luogo di pagamento ticket;
 - informazioni sul sito aziendale relative a prenotazioni, orari ambulatori, prestazioni sanitarie, modalità di accesso e/o di carattere generale;
 - assicurazione di continuità del servizio per le seguenti fasce orarie di funzionamento al pubblico:
 - 1 interazione telefonica dalle ore 07:30 alle ore 18:00 di tutti i giorni feriali e dalle ore 07:30 alle ore 14:00 del sabato. Negli orari in cui servizio non è attivo, dovrà essere inserito un messaggio vocale sintetico che informerà l'utente sugli orari di funzionamento del servizio e sulla tipologia del servizio prestato;
 - 2 servizio di sportello dalle ore 07:30 alle ore 13:30 dal lunedì al sabato.

5. Dati rilevanti del servizio richiesto

Media di prenotazioni:

- la stima di prenotazioni di prestazioni annuali è di 360.000;
- Il bacino di utenti è di circa 500.000;

Il Call Center riceve in media 30.000 telefonate/prenotazioni al mese.

6. Monitoraggio del Servizio

L'Azienda individua nel dirigente del Servizio Informativo Aziendale il controllo per tutto quanto precisato nel contratto che si stipulerà con la ditta aggiudicataria e, su proposta dal medesimo formulata alla stregua di una istruttoria, formulerà la proposta alla Direzione Aziendale per l'applicazione delle penali previste.

In particolare il Dirigente della struttura predetta ha competenza per quanto concerne tutte le attività. Ogni comunicazione che la ditta intende effettuare all'Azienda dovrà essere indirizzata alla struttura suddetta.

La ditta ha l'obbligo di indicare all'Azienda un proprio referente.

L'Azienda, avvalendosi dei propri competenti uffici, si riserva la facoltà di effettuare controlli sull'andamento del servizio e sul rispetto delle prescrizioni di cui al Capitolato.

Ove, a seguito di tale attività di controllo, si riscontrino inadempienze concretizzatesi in un espletamento non corretto del servizio medesimo, tali inadempienze verranno contestate alla ditta aggiudicataria a mezzo Raccomandata A.R. o a mezzo fax, da spedire entro e non oltre 10

(dieci) giorni dal momento dell'avvenuta irregolarità. La tempestiva contestazione delle irregolarità costituisce condizione indispensabile per l'applicazione delle detrazioni e delle penali. Avverso le contestazioni di inadempienza che gli perverranno, la ditta potrà proporre le proprie controdeduzioni con lettera indirizzata all'Amministrazione, entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della nota di contestazione.

Trascorso inutilmente detto termine, ovvero ove le giustificazioni addotte non siano riconosciute dall'Ufficio, in tutto o in parte valide, si provvederà all'applicazione delle decurtazioni delle penali. Qualora l'Amministrazione non replichi entro 15 (quindici) giorni alle controdeduzioni della ditta, esse si intenderanno automaticamente respinte, con la conseguente applicazione della penalità.

7. Rispetto degli SLA

Il fornitore è chiamato al rispetto dei seguenti SLA di tipo quantitativo e qualitativo.

Gli SLA di natura quantitativa sono stati raggruppati in 2 categorie:

Il Servizio di Contact Center

Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione
Percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle entrate (assunto che il numero di linee in ingresso sia superiore al numero di operatori disponibili)	90 %	settimanale
Percentuale di chiamate per le quali il tempo medio di risposta dell'operatore < 60 secondi	80 %	settimanale
Percentuale di chiamate abbandonate in attesa di risposta	10 %	settimanale

Le infrastrutture telefoniche e tecniche

Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione
Percentuale di funzionamento della componente telefonica	99 %	settimanale
Percentuale di casi di sostituzione dei dispositivi in caso di rottura < 2 giorni lavorativi	95 %	settimanale
Percentuale di funzionamento della componente informatica	98 %	settimanale

Il fornitore dovrà rendere disponibili al committente i dati utili per monitorare in tempo reale gli SLA quantitativi indicati. Il sistema di monitoraggio deve essere accessibile da parte dell'Ente, mediante utilizzo di UserID e Password.

Per quanto attiene gli SLA di natura qualitativa, in questi rientrano:

Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione
Percentuale di utenti che considerano buono o ottimo il valore relativo a cortesia, professionalità, disponibilità (Valore medio) da parte degli operatori	> 90 %	mensile
Percentuale di utenti che ritiene il linguaggio da parte degli operatori comprensibile e chiaro sempre o quasi sempre	> 90 %	mensile

Percentuale di utenti che ritiene di avere avuto esito positivo dalla propria richiesta di informazioni	> 90 %	mensile
Percentuale di utenti che ritiene che le informazioni ricevute siano contraddittorie	< 5 %	mensile
Percentuale di utenti che valuta il servizio complessivamente ottimo o buono	> 90 %	mensile

Gli SLA qualitativi saranno misurati dal committente attraverso questionari somministrati telefonicamente o manualmente con periodicità definita autonomamente da parte del committente. Il mancato rispetto del valore atteso degli SLA sopra individuate comporterà l'applicazione delle penali.

Il committente si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso chiamate anonime (Mystery Call) gestite da esperti e tecnici dell'Ente.

Gli SLA di entrambi i tipi, quantitativi e qualitativi, si intendono riferiti a un volume di contatti così ripartiti:

- ✓ numero di contatti stimati all'anno 360.000
- ✓ numero max di contatti al mese 30.000
- ✓ numero max contatti al giorno 2.000

Gli eventuali contatti in surplus e le giornate oggetto di sovraccarico saranno valutate di volta in volta e non saranno oggetto di applicazione delle relative penali per il mancato rispetto degli SLA, che saranno tuttavia monitorati normalmente.

8. Elementi di business continuity

In considerazione della criticità del servizio erogato dal Contact Center il fornitore dovrà indicare le misure che intende adottare per garantire la continuità del servizio.

Tali misure dovranno necessariamente includere:

- accorgimenti organizzativi per l'affidabilità delle infrastrutture;
- azioni preventive di protezione di infrastrutture software, hardware e di rete, sia dati che telefonica;
- piano di ripristino delle funzioni essenziali del servizio (business continuity) in caso di malfunzionamenti o guasti.

Al fine di garantire l'effettiva adozione delle misure di prevenzione indicate, il fornitore dovrà garantire la possibilità di ispezioni da parte del committente anche senza preavviso.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali (business continuity) dovrà tenere presente il livello di criticità delle diverse funzioni e prevedere quindi procedure diversificate a seconda di tale livello.

In linea di principio, si distinguono due livelli di disastro:

1) livello 1 (parziale ma non completa distruzione delle operazioni di routine, con possibilità di ripristino mediante personale interno, con eventuale ri-allocazione);

2) livello 2 (distruzione completa delle operazioni di routine, con necessità di intervento di personale esterno e/o di esecuzione di processi off-site).

Si intende che gli SLA di seguito indicati si riferiscono unicamente a disastri di livello 1. Il fornitore potrà comunque descrivere le eventuali capacità di gestione di disastri di livello 2.

Il piano di ripristino delle funzioni essenziali dovrà garantire gli SLA, di seguito riportati:

Descrizione	Periodo di rilevazione
La ripresa delle funzioni 1, 2, sul canale telefonico, entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro.	al verificarsi dello stato di crisi
La ripresa delle funzioni 3 entro un intervallo temporale da un minimo di due a un massimo di quattro ore dal verificarsi del disastro	al verificarsi dello stato di crisi
Le responsabilità del fornitore in termini di ripristino delle funzioni essenziali si estendono anche alle infrastrutture fornite o messe a disposizione da terzi direttamente al fornitore. Le responsabilità del fornitore non si estendono invece alle infrastrutture messe a disposizione dal committente.	al verificarsi dello stato di crisi

9. Piano delle Attività

Si richiede al fornitore di predisporre in offerta un dettagliato piano delle attività propedeutiche e/o funzionali all'avvio del servizio di Contact Center nel più breve tempo possibile, nel rispetto dei requisiti indicati nel presente documento, e comunque in tempi non superiori a 30 (trenta) giorni lavorativi. **Il piano sarà uno degli aspetti di valutazione delle attività.**

Elementi di organizzazione del servizio:

Il fornitore dovrà definire e rendere operativo per tutta la durata del contratto il gruppo di lavoro, specificando i livelli di responsabilità, le competenze e capacità.

Per quanto concerne il committente sarà nominato un Responsabile di Progetto lato committente, il quale si occuperà di:

- curare le relazioni tra i diversi uffici dell'Ente e la ditta aggiudicataria;
- monitorare l'esercizio del servizio, verificando il rispetto degli SLA, rappresentando l'interfaccia nei confronti del fornitore;
- supervisionare il corretto avanzamento dei lavori del fornitore valutandone gli scostamenti rispetto alle attività pianificate in fase di avvio del servizio e/o in itinere.

Nell'organizzazione del fornitore dovranno essere previste le seguenti figure professionali:

Responsabile progetto lato fornitore

- esperto di gestione di Contact Center, cura la pianificazione e l'organizzazione delle attività e ne coordina lo svolgimento;
- ha responsabilità di coordinamento delle diverse attività progettuali (progettazione identificazione del chiamante, integrazione del sistema, avvio in esercizio del servizio di Contact Center, qualità e gestione del progetto e del servizio nel suo complesso, piano operativo);
- partecipa ai comitati per la gestione del servizio;
- si interfaccia con il Responsabile Progetto lato committente;
- supervisiona il piano delle attività e dei rilasci del Responsabile Integrazione sistemi.

Referente Tecnico

- cura lo svolgimento delle attività progettuali assegnate e la realizzazione dei relativi deliverable nell'ambito della system integration.

10. Personale impiegato per l'espletamento del servizio

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda Ospedaliera ed il personale addetto all'espletamento delle prestazioni assunte dall'impresa aggiudicataria. Il rapporto di impiego di tutto il personale adibito al servizio appaltato, regolarmente registrato nei libri paga e matricola e in possesso dell'età minima di legge, intercorrerà esclusivamente con l'impresa aggiudicataria, che sarà responsabile del suo operato sia nei confronti dell'Azienda Ospedaliera, che di terzi.

L'Impresa aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro, così come stabilito dalle norme ed i patti contenuti nel D. Lgs. n°626/94 e s.m.i. ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi e/o modificazioni ed integrazioni.

L'impresa aggiudicataria riconosce che l'Azienda Ospedaliera risulta estranea a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la stessa impresa aggiudicataria ed il proprio personale dipendente.

L'impresa aggiudicataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di categoria, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano la ditta aggiudicataria anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale dalla struttura o dimensione della società/impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

La Ditta aggiudicataria, si impegna ad impiegare nello svolgimento del servizio appaltato, personale che assuma con gli utenti, un comportamento cortese, gentile, discreto, decoroso, ed irreprensibile, comunque conformato alle regole di buona educazione ed osservi il massimo riserbo e rispetto della normativa in tema di privacy ed in relazione a tutti i dati di cui venga a conoscenza nell'espletamento del servizio, con particolare riguardo alle informazioni di carattere personale ed ai dati sensibili di terzi (utenti, ecc,.) L'aggiudicatario è comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti nello svolgimento del servizio appaltato.

L'azienda Ospedaliera potrà richiedere la sostituzione di quei dipendenti della Ditta aggiudicataria che contravverranno alle disposizioni di cui sopra. L'impresa aggiudicataria potrà in tal caso, richiedere l'immediata sostituzione del personale allontanato, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio, a seguito di specifica segnalazione dell'Azienda Ospedaliera, salvo l'applicazione delle penali previste dal Capitolato Speciale di Appalto.

**TIMBRO E FIRMA DEL LEGALE
RAPPRESENTANTE PER ACCETTAZIONE**

N.B.: Il timbro e la firma per accettazione vanno posti su ogni foglio, nonché in calce al presente disciplinare.