

COPIA DA RESTITUIRE FIRMATA

CAPITOLATO SPECIALE (allegato n. 3)

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI INTERPRETARIATO IN
PRESENZA**

Sommario

ART. 1 - OGGETTO GARA E LINGUE RICHIESTE.....	3
ART. 2 – CARATTERISTICHE SERVIZIO, MODALITA’ OPERATIVE e OPZIONI.....	3
ART. 3 – RISORSE E REQUISITI/COMPETENZE PROFESSIONALI PER IL SERVIZIO.....	6
ART. 4 - ELENCHI NOMINATIVI DEL PERSONALE	7
ART. 5 – RESPONSABILE/REFERENTE DELLA DITTA.....	7
ART. 6 - ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO.....	8
ART. 7 - DURATA ED IMPORTO DEL CONTRATTO.	8
ART. 8 – ACQUISTO IN DANNO	9
ART. 9 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA	10
ART. 10 - SCIOPERI.....	10
ART. 11 - OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA.....	10
ART. 12 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI E OBBLIGO DI RISERVATEZZA DEI DATI..	11
ART. 13 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO.....	11
ART. 14 - RESPONSABILITA’	11
ART. 15 - PENALITÀ.....	12
ART. 16– GARANZIA DEFINITIVA	12
ART. 17 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	12
ART. 18 -RECESSO DAL CONTRATTO	13
ART. 19 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	13
ART. 20 – TRACCIABILITA’ DEI FLUSSI FINANZIARI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI ...	13
ART. 21 – PATTO D’INTEGRITA’	14
ART. 22 – CLAUSOLA DI WHISTLEBLOWING.....	14
ART. 23 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	14

PREMESSA

La diversità culturale e linguistica degli atleti e dei membri della famiglia olimpica/paralimpica che prenderanno parte ai Giochi Olimpici e Paralimpici invernali oltre a quelli di nazionalità italiana ha reso evidente la necessità di attivare tra i servizi linguistici, tenuto conto delle Linee Guida del Comitato Olimpico Internazionale, anche un servizio di interpretariato in presenza.

L'Azienda Sanitaria ULSS 1 Dolomiti intende quindi assicurare un'organizzazione strutturata di interventi di interpretariato per facilitare il lavoro degli operatori sanitari e fornire una risposta più appropriata ai bisogni degli atleti e del loro staff (famiglia olimpica/paralimpica), garantendo un contesto di maggior fiducia ed assicurando inoltre a pazienti provenienti da tutto il mondo una gestione più efficace ed adeguata, di maggior soddisfazione nelle cure mediche.

ART. 1 - OGGETTO GARA e LINGUE RICHIESTE

Il presente capitolato disciplina le modalità di affidamento e gestione, gli aspetti del rapporto contrattuale tra l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, di seguito denominata AULSS e/o Azienda Sanitaria, e la ditta che risulterà aggiudicataria, di seguito denominata anche fornitore, del servizio di **interpretariato da svolgersi in presenza (in consecutiva)**, specialistico in ambito sanitario, rivolto agli atleti stranieri ed alle loro famiglie olimpiche/paralimpiche.

L'interprete svolgerà un servizio di traduzione specialistica orale alla presenza degli oratori, ovvero il paziente ed il personale sanitario, dando spiegazione della comunicazione verbale e traducendo il loro discorso con utilizzo della lingua italiana ed una delle tre lingue straniere sotto indicate.

Il servizio si articolerà su:

- un piano informativo, al fine di migliorare la qualità e le modalità comunicative riguardo ai percorsi di accesso alle strutture sanitarie, ai servizi e alle prestazioni erogate durante lo svolgimento dei Giochi Olimpici e Paralimpici invernali (di seguito Olimpiadi invernali);
- un piano linguistico-comunicativo, al fine di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni garantendo l'intervento di operatori qualificati (interpreti) in grado di facilitare e supportare la comunicazione e la comprensione tra il paziente e l'operatore sanitario.

Devono essere garantite le lingue francese, inglese, tedesca.

ART. 2 - CARATTERISTICHE SERVIZIO, MODALITA' OPERATIVE E OPZIONI

Il servizio di interpretariato in presenza dovrà essere assicurato nelle seguenti strutture, col fine di supportare i professionisti sanitari negli scambi di informazioni necessarie all'espletamento del percorso di erogazione della prestazione/servizio – anche in condizioni di emergenza e/o urgenza - ed alla loro corretta fruizione da parte del paziente.

Al fine di garantire la qualità e l'efficacia del servizio, lo stesso dovrà essere attivo e garantito con presenza fisica in postazione fissa e continuativa nei seguenti periodi, nelle seguenti sedi e secondo i seguenti orari:

Periodi

Dal giorno 30/01/2026 compreso al giorno 22/02/2026 compreso – 24 gg. (Giochi Olimpici);

Dal giorno 02/03/2026 compreso al giorno 15/03/2026 compreso – 14 gg. (Giochi Paralimpici);

Sedi di attività ed orari

Villaggio Olimpico – Cortina d'Ampezzo:

- tutti i giorni della settimana, compresi i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, senza interruzioni.

Ospedale Codivilla (Policlinico Olimpico) - Cortina d'Ampezzo:

- tutti i giorni della settimana, compresi i festivi, 24 ore su 24;

Ospedale San Martino (Ospedale Olimpico) – Belluno:

- tutti i giorni della settimana, compresi i festivi, 24 ore su 24;

Il servizio di interpretariato deve essere in grado di fornire assistenza linguistica nello svolgimento delle mansioni sanitarie dell'AUSL.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le prestazioni possono essere richieste:

- per acquisire il consenso informato in vista dell'esecuzione di interventi chirurgici o prestazioni diagnostico-terapeutiche;
- per fornire informazioni/comunicazioni relative alla diagnosi e cura di patologie in corso di accesso/ricovero alla struttura sanitaria ovvero alla dimissione;
- per fornire informazioni relative alla scelta terapeutica;
- nei casi in cui le condizioni del paziente siano tali da rendere difficile o potenzialmente inefficace la comunicazione del solo operatore sanitario;
- per istruire i pazienti ed i loro accompagnatori su specifici aspetti/comportamenti.

È onere del fornitore provvedere con la propria organizzazione, a valutare il numero di operatori necessari all'espletamento del servizio senza soluzione di continuità, tenuto conto di possibili imprevisti, assenze per malattia, pause, turni, infortuni ecc. ed a provvedere alla sostituzione dell'interprete con altro operatore in possesso di analoghe competenze e requisiti. Ugualmente dovrà provvedere a sostituire l'interprete che non possieda le capacità richieste o sia responsabile di comportamenti professionalmente e deontologicamente non corretti, a seguito di richiesta motivata e scritta dell'AULSS.

Alla Ditta aggiudicataria, se interessata, l'AULSS potrà mettere a disposizione in una struttura a circa 30/35 km da Cortina d'Ampezzo:

- alloggio comprensivo di mezza pensione (colazione e cena) in camera multipla per n. 7 interpreti.

Il costo giornaliero onnicomprensivo che la Ditta aggiudicataria, se interessata, dovrà rimborsare all'AULSS è pari a € 476,00 inclusa IVA al 10%, indipendentemente dal numero di interpreti effettivamente alloggiati nella camera.

Il trasferimento dalla sede lavorativa all'alloggio e viceversa devono essere gestiti in autonomia ed a totale carico del fornitore.

Il servizio di interpretariato del presente appalto ricomprende anche:

a) Eventuale traduzione di materiale scritto

La traduzione di semplice documentazione sanitaria a sostegno della comunicazione verbale (a titolo esemplificativo non esaustivo: consenso informato, questionari anamnestici, lettera di dimissione), senza costi aggiuntivi del servizio.

Il servizio dovrà essere effettuato in loco dall'interprete presente e in una delle tre lingue richieste (inglese, francese, tedesco), affinché possa essere d'ausilio nelle mansioni sanitarie.

Gli interpreti risponderanno del loro operato alla Ditta aggiudicataria, la quale nei rapporti con l'Azienda Sanitaria è ritenuta l'unica responsabile delle obbligazioni assunte dal relativo contratto.

L'Azienda Sanitaria, tramite il DEC, mantiene solamente una funzione generale di raccordo, coordinamento e verifica delle attività di interpretariato. Il DEC ed i suoi assistenti possono eseguire controlli sul corretto svolgimento delle prestazioni erogate dagli operatori della Ditta aggiudicataria, con particolare riferimento alla qualità degli interventi e alla migliore utilizzazione delle risorse, riservandosi la facoltà di segnalare alla Ditta aggiudicataria eventuali criticità che possano richiedere una riorganizzazione del servizio, in relazione alle domande/soddisfazione degli operatori sanitari.

b) Servizio di supporto all'interpretariato in presenza tramite piattaforma

L'attività degli interpreti in presenza dovrà essere supportata con un servizio di supporto mediante piattaforma tecnologica, da attivarsi in caso di necessità e/o di picchi di attività e/o altre situazioni imprevedibili che richiedano l'utilizzo di ulteriori lingue rispetto alle 3 lingue garantite.

L'Operatore Economico dovrà garantire la disponibilità di un servizio a distanza/remoto di interpretariato e di traduzione testi scritti (in modalità telefonica, video od altra piattaforma digitale), da svolgere in conformità con la normativa sul trattamento dei dati personali e che sia in grado di assicurare la riservatezza delle informazioni e dei dati, la continuità, l'efficienza e la qualità della prestazione. Nella descrizione di questa piattaforma nel progetto d'offerta tecnica, dovrà essere specificata anche l'ampiezza oraria giornaliera di disponibilità del servizio ed i tempi di disponibilità dell'interprete rispetto alla richiesta presentata dal personale sanitario dell'AULSS.

Reportistica delle prestazioni effettuate

Il fornitore, tramite il proprio Responsabile/Referente di cui all'articolo afferente il **"RESPONSABILE/REFERENTE DELLA DITTA"**, dovrà presentare un sistema di reportistica possibilmente in formato elaborabile (es. excel), necessario per la valutazione del servizio da parte del DEC e che dovrà essere allegato alla fattura, previo visto del DEC. Il report dovrà contenere almeno le seguenti informazioni: nominativo dell'interprete, orario di inizio e di fine di ciascun turno e di ogni pausa; orario di inizio e di fine di ciascuna prestazione di interpretariato resa durante il proprio turno, con specifica della lingua utilizzata e se effettuata anche traduzione di materiale scritto.

Prestazioni opzionali attivabili

L'Azienda Sanitaria si riserva di chiedere l'attivazione di opzioni quantitativo/temporali ai sensi dell'art. 120, c.1, lett. a), del D.Lgs. n. 36/23:

- messa a disposizione da parte del fornitore di uno o più interpreti in aggiunta a quelli che già prestano servizio in una delle tre sedi, nelle medesime giornate indicate all'articolo n. 2 (come risorsa aggiuntiva);

Le prestazioni opzionabili di tali interpreti, che dovranno essere in possesso degli stessi requisiti minimi indicati per gli interpreti impiegati nel servizio, sono da intendersi effettuate nel rispetto delle medesime prescrizioni/modalità e condizioni previste nel presente capitolato relativamente alle prestazioni rese da tutti gli altri interpreti ed al medesimo costo orario dichiarato nell'offerta economica per la prestazione principale.

La richiesta delle prestazioni opzionali per ulteriori giornate di servizio su una o più delle sedi, sarà formulata per iscritto dalla Azienda Sanitaria tramite il DEC, con un preavviso di almeno 2 giorni rispetto alla data di espletamento del servizio stesso;

- assegnazione servizi analoghi o altre prestazioni, senza che si configuri modifica sostanziale.

Le opzioni sopra previste non sono comprese nell'importo a base d'asta e, ove attivate, saranno

pagate secondo l'importo massimo indicato nell'articolo afferente a “**DURATA ED IMPORTO DEL CONTRATTO**”.

ART. 3 – RISORSE, REQUISITI MINIMI ED ASPETTI MIGLIORATIVI, REQUISITI OPERATIVI DEGLI INTERPRETI PER IL SERVIZIO

Risorse

Relativamente alle risorse per la realizzazione del servizio, la Ditta aggiudicataria mette a disposizione:

- le risorse umane per lo svolgimento del servizio e per la corretta gestione delle funzioni di coordinamento e di supporto organizzativo;
- le risorse necessari per lo svolgimento delle attività richieste: quali ad esempio mezzi di trasporto per i trasferimenti.

La Ditta aggiudicataria dovrà impiegare esclusivamente personale in possesso dei seguenti requisiti minimi. L'impiego di operatori privi di tali requisiti costituisce inadempienza con applicazione di apposita penale secondo quanto indicato al successivo articolo “**PENALITA'**”.

➤ **Requisiti minimi**

- cittadinanza italiana, di un Paese membro dell'Unione Europea o con permesso di soggiorno in corso di validità;
- possedere una buona conoscenza parlata e scritta di ciascuna delle seguenti tre lingue: Inglese - Francese – Tedesco, che corrisponda almeno al livello B della classificazione secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per Lingue (QCER);
- non dovrà aver riportato condanne penali definitive;
- se cittadino di madre lingua straniera deve possedere una conoscenza della lingua italiana orale e scritta, almeno di livello B2 della classificazione secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per Lingue (QCER).

➤ **Aspetti migliorativi per valutazione di qualità in sede di aggiudicazione.** Nel curriculum vitae di ciascun interprete potranno essere indicate una o più delle seguenti migliorie che concorreranno all'attribuzione del punteggio qualitativo, meglio declinato nella tabella di valutazione della lettera d'invito:

- a. possesso di esperienza pregressa in attività di interpretariato in ambito socio- sanitario;
- b. possesso nelle tre lingue richieste di una conoscenza maggiore di quella richiesta come requisito minimo;
- c. possesso di buona conoscenza di altre lingue in aggiunta alle tre richieste come requisito minimo, che corrisponda almeno al livello B della classificazione secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per Lingue, dichiarato nel CV.

L'AULSS, prima della stipula del contratto, si riserva di effettuare dei controlli a campione sul possesso dei requisiti minimi, ovvero degli altri aspetti migliorativi indicati nei curricula.

➤ **Requisiti operativi**

- gestione dei colloqui
- conoscenza del "linguaggio sanitario”;

- conoscenza della rete dei servizi sanitari e delle relative modalità di accesso nelle tre sedi dove dovrà essere svolto il servizio, secondo le informazioni fornite dall'AULSS alla stipula del contratto

Per lo svolgimento dei servizi di cui sopra, sono altresì necessarie:

- una buona capacità di relazione e integrazione con gli operatori sanitari aziendali. Nello specifico, si riconosce particolare importanza alle predisposizioni personali dell'interprete, in termini di motivazione e capacità sociali e relazionali, di capacità di lavorare in gruppo alla presenza di più oratori e di essere in grado di ascoltare e di gestire situazioni complesse, di stress e di emergenza;
- il rispetto del Codice di comportamento dell'Azienda sanitaria, di cui al successivo articolo afferente "COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA" prima, durante e dopo l'attività prestata, con particolare riferimento ad accuratezza, riservatezza, terzietà, equidistanza, responsabilità e spirito di cooperazione e rispetto delle parti, allo scopo di migliorare la qualità della comunicazione e prevenire e gestire malintesi e conflitti.

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

ART. 4 - ELENCHI NOMINATIVI DEL PERSONALE

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare per iscritto al DEC ed ai suoi assistenti, le eventuali variazioni riguardanti l'elenco degli operatori presentato in sede di offerta.

Per ogni nuovo operatore che intende impiegare nell'espletamento del servizio, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Azienda Sanitaria il curriculum formativo e professionale, possibilmente sulla base del modello europeo. Tutte le dichiarazioni contenute nel curriculum dovranno essere documentabili a richiesta dell'AULSS, che si riserva di effettuare controlli in qualsiasi momento.

Tale curriculum dovrà essere accompagnato da una dichiarazione dell'operatore stesso circa il rispetto della normativa sulla riservatezza.

Il suddetto elenco dovrà essere costantemente aggiornato a cura della Ditta aggiudicataria.

I nuovi interpreti dovranno rendere disponibile al DEC la documentazione sopra richiesta almeno n. 2 giorni prima dell'entrata in servizio.

L'AULSS potrà disporre di non utilizzare i soggetti che ritenga, a suo giudizio, non idonei o non in possesso dei requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato. L'AULSS si riserva altresì il diritto di chiedere, in qualunque momento, la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio, per comprovati motivi, senza oneri a proprio carico.

Qualora fossero riscontrate irregolarità, l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare le penali stabilite nel successivo articolo afferente le "**PENALITA'**" ovvero, in casi gravi, di sospendere i pagamenti.

ART. 5 – RESPONSABILE/REFERENTE DELLA DITTA

Il servizio prevede una figura qualificata di Responsabile/Referente nominato dalla Ditta aggiudicataria in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi gestionali ed il funzionamento efficace del servizio. Di tale figura il fornitore dovrà fornire all'AULSS il nominativo e relativi recapiti (mail, telefono cellulare). Al recapito telefonico fornito dovrà essere sempre assicurata la risposta nell'arco delle 24 ore, tutti i giorni compresi i festivi.

Egli, o un suo incaricato, dovrà coordinare il servizio rivestendo di fatto la funzione di Coordinatore degli Interpreti, organizzandone la presenza e la turnazione al fine di massimizzare l'efficienza del servizio ed assumendosi la responsabilità di tutte le attività oggetto della gestione del servizio.

Dovrà garantire un costante raccordo con il DEC ed i suoi assistenti per garantire il regolare svolgimento del servizio.

In qualità di Coordinatore degli interpreti, egli verrà formato sugli aspetti operativi dal DEC o suo

assistente, prima dell'avvio del servizio oggetto dell'appalto, per meglio comprendere l'oggetto del servizio.

Sarà suo compito provvedere alla formazione degli interpreti ed assicurare il rispetto da parte di questi ultimi delle disposizioni previste dalle procedure aziendali.

Se nel corso del contratto verranno segnalati eventuali erogazioni del servizio non rispondenti alle prestazioni previste nel presente capitolato, il Responsabile/Referente dovrà attuare tutte le misure correttive necessarie.

Dovrà controllare la qualità della competenza degli interpreti e far osservare al personale impiegato le funzioni, le attività, i turni, le sostituzioni; dovrà inoltre gestire tempestivamente eventuali criticità organizzative che potranno verificarsi ed intervenire in caso di disservizi, al fine di garantire la regolare erogazione del servizio.

Ulteriori esigenze di gestione della presenza del Responsabile/Referente e dell'erogazione del servizio dovranno essere concordate e autorizzate con il DEC o suo assistente.

Tale figura sarà altresì il riferimento per gli ambiti di fatturazione e pagamenti e per tutte le eventuali problematiche che dovessero insorgere nella gestione del processo di fatturazione e controllo, come indicato all'articolo afferente a **"TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO"**.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni sul servizio svolto circa inadempienze e/o altro, saranno eseguite in contraddittorio con il Responsabile/Referente sopra indicato e andranno regolarmente documentate. Le suddette contestazioni dovranno svolgersi secondo le modalità indicate al successivo articolo afferente le **"PENALITA'"**.

In caso di assenza o impedimento del Responsabile/Referente, la Ditta dovrà comunicare tempestivamente il nominativo di un sostituto, che dovrà essere in possesso delle medesime competenze.

Per tutte le funzioni di cui sopra, la Ditta aggiudicataria dovrà fare riferimento al DEC ed ai suoi assistenti individuati.

L'AULSS, a sua volta, fornirà alla Ditta aggiudicataria i nominativi ed i relativi recapiti dei propri Referenti aziendali (**DEC e assistenti DEC**), ai quali il Responsabile/Referente della Ditta aggiudicataria dovrà rivolgersi direttamente per ogni problema che dovesse insorgere e/o per le attività di gestione del servizio.

ART. 6 - ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Successivamente alla stipula del contratto, il servizio dovrà essere attivato e reso pienamente operativo nelle date indicate nell'articolo 2 del presente capitolato.

Il Responsabile/Referente del servizio, riceverà dal DEC e dai suoi assistenti tutte le istruzioni e le direttive necessarie per l'avvio dell'esecuzione del servizio 15 giorni prima delle date come specificato al precedente capoverso, e sarà quindi suo onere informare e formare direttamente gli interpreti prima delle stesse.

Pertanto il fornitore dovrà fornire all'AULSS ed al DEC il nominativo del Responsabile/Referente alla firma del contratto.

ART. 7 - DURATA ED IMPORTO DEL CONTRATTO.

Il servizio avrà una durata complessiva di 38 giorni, salvo quanto previsto al secondo periodo di questo articolo, e sarà suddiviso in due periodi come indicato al precedente articolo 2, ed avrà termine a tutti gli effetti alla sua naturale scadenza, senza alcun obbligo di comunicazione.

L'AULSS si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 120, c. 1, lett. a) del D.Lgs. n. 36/23, con attivazione di una o più delle opzioni previste al precedente articolo 2 del presente capitolato, qualora lo ritenga opportuno, tramite comunicazione scritta alla Ditta aggiudicataria con specifica indicazione della prestazione opzionale aggiuntiva. In caso di richiesta, il fornitore è tenuto ad ottemperare e non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Nel caso di attivazione di una o più delle opzioni previste nel presente capitolato, gli interpreti "jolly"

(risorsa aggiuntiva) potranno essere impiegati giornalmente in ciascuna sede per una prestazione di durata inferiore a quanto indicato nell'articolo n. 2 (a titolo esemplificativo 6 ore).

Il corrispettivo spettante alla Ditta aggiudicataria è rappresentato dal costo complessivo delle prestazioni nelle tre sedi indicate nella scheda offerta.

L'importo dovrà intendersi onnicomprensivo di obblighi, rischi e oneri a carico della Ditta aggiudicataria, dell'organizzazione dei piani di lavoro del personale e di tutto quanto previsto dal presente capitolato e dalla lettera d'invito.

Si intendono incluse nel prezzo offerto per il servizio anche le spese di viaggio, trasferimento, vitto e alloggio.

Il **valore globale stimato** dell'appalto CPV 79540000-1 (servizi interpretariato) è pari ad € 220.000,00 al netto di Iva e così suddiviso:

tipologia intervento	importo
A) Servizio di interpretariato in presenza, incluso quello di supporto da remoto su n. 3 sedi, delle quali n. 2 dislocate a Cortina d'Ampezzo e n. 1 a Belluno.	€ 180.000,00 al netto di IVA
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	€ 0,00
Importo complessivo A) + B)	€ 180.000,00
C) Opzioni ai sensi dell'art. 120, c. 1, lett. a) del D.Lgs. n. 36/23	€ 40.000,00
Valore globale stimato dell'appalto (A+B+C)	€ 220.000,00

Eventuali ribassi di aggiudicazione potranno essere destinati all'incremento del valore delle prestazioni opzionali.

Il fornitore dovrà eseguire solo le prestazioni che in effetti gli saranno richieste, corrispondenti alle effettive esigenze, senza sollevare eccezioni al riguardo.

ART. 8 – ACQUISTO IN DANNO

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, la ditta si trovasse nelle condizioni di non potere assolvere pienamente ai propri doveri, dovrà comunicarlo tempestivamente all'Azienda sanitaria.

Qualora invece il servizio svolto non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze dell'Azienda sanitaria, quest'ultima provvederà ad inviare formale contestazione con specifica delle motivazioni e con invito a conformarsi nel termine di n. 3 giorni.

Inoltre l'AULSS si riserva di addebitare alla Ditta inadempiente il maggior onere sostenuto, qualora fosse costretta a richiedere il servizio al 2° classificato in graduatoria. Si intende che, per il periodo di tempo in cui il fornitore abbia svolto solo in parte il servizio, saranno effettuare le corrispondenti detrazioni pari all'equivalente delle prestazioni non effettuate per tutto il periodo di astensione, totale o parziale, dal servizio stesso.

ART. 9 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA

Gli operatori della Ditta aggiudicataria che effettuano il servizio oggetto della presente gara sono obbligati a tenere un comportamento improntato al rispetto ed alla correttezza sia nei confronti degli assistiti sia degli operatori sanitari e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale specificata dal presente capitolato e che il servizio richiede. Devono accedere alle aree dell'AULSS seguendo la segnaletica presente in loco e rispettando le disposizioni previste dalle singole procedure dell'Azienda Sanitaria, se richiesto con firma per presa visione, onde evitare eventuali interferenze con percorsi pedonali e/o dedicati alle emergenze.

L'Azienda Sanitaria può richiedere l'allontanamento di quel personale della Ditta aggiudicataria che non si sia comportato con correttezza ovvero che non abbia ottemperato agli obblighi previsti dal presente capitolato. Il personale deve essere edotto sia degli obblighi di condotta previsti dal DPR n. 62/2013 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", sia di quelli previsti dal "Codice di comportamento dei dipendenti e dei collaboratori dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti", in quanto compatibili, pubblicato in "Amministrazione Trasparente" sezione "Atti generali", sottosezione "Codice disciplinare e codice di condotta" al seguente Link: [codice di condotta](#)

In particolare, la Ditta aggiudicataria deve assicurarsi che il proprio personale:

- vesta in maniera idonea e sia immediatamente riconoscibile, munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, la specifica "INTERPRETE" e l'indicazione del datore di lavoro;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale munito di foto;
- segnali subito al proprio Responsabile/Referente le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio; al contempo dette segnalazioni dovranno essere comunicate in forma scritta anche al DEC/suoi assistenti da parte del Responsabile/Referente della Ditta aggiudicataria;
- non prenda ordini da estranei per l'espletamento del servizio, ovvero da soggetti terzi che non siano il Referente/Coordinatore della Ditta aggiudicataria oppure il DEC/ suoi assistenti;
- non prenda iniziative autonome, senza preventiva autorizzazione del Responsabile/Referente oppure del DEC/suoi assistenti;
- rispetti i divieti e le prescrizioni per il luogo in cui prestano servizio, conosca la segnaletica di sicurezza ed emergenza come da normativa vigente;
- informi immediatamente l'Azienda Sanitaria in caso di infortunio/incidente occorso presso gli ambienti di pertinenza dell'AULSS ed ottemperi, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla normativa vigente in materia;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia.

ART. 10 - SCIOPERI

In caso di conflitto sindacale tra la Ditta aggiudicataria e il proprio personale, ovvero di scioperi, essa è comunque obbligata a garantire la puntuale esecuzione del servizio e la reperibilità del Responsabile/Referente.

ART. 11 - OBBLIGHI PREVIDENZIALI, FISCALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA

La Ditta aggiudicataria è tenuta al rispetto dell'applicazione per tutti i suoi operatori delle condizioni retributive, previdenziali, assicurative e normative previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali indicato nell'invito ovvero differente contratto collettivo da essa applicato, purché garantisca ai dipendenti almeno le stesse tutele di quello individuato dall'Azienda Sanitaria, compresi i diritti sindacali e la responsabilità civile verso terzi.

Resta comunque inteso che l'Azienda Sanitaria rimane del tutto estranea ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra l'aggiudicatario e il personale utilizzato per l'espletamento di questo servizio, esonerandola da qualsiasi responsabilità in merito.

A richiesta dell'Azienda Sanitaria, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria a verificare il rispetto degli obblighi suddetti.

In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, accertato dall'Azienda Sanitaria o ad essa

segnalato dall'Ispettorato del Lavoro, si procederà ad una detrazione, sui pagamenti da effettuarsi, della somma occorrente per l'adempimento degli obblighi di cui sopra, senza che la Ditta possa opporre eccezione né abbia titolo a pretendere risarcimento dei danni. Le detrazioni proseguiranno finché l'Ispettorato del Lavoro non abbia comunicato l'avvenuta regolarizzazione della posizione della Ditta. La Ditta ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda sanitaria da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 12 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI E OBBLIGO DI RISERVATEZZA DEI DATI

Il Fornitore s'impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito "GDPR") e dal D.Lgs. n. 51/2018.

Il Fornitore ha pertanto l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, di cui venga comunque a conoscenza tramite l'esecuzione del contratto, 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 e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria. Tali obblighi non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri operatori e collaboratori, degli obblighi di segretezza di cui sopra e risponde nei confronti dell'Azienda Sanitaria per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

Per la presente procedura è previsto che solamente la Ditta aggiudicataria sottoscriva una dichiarazione di riservatezza (allegato n. 5), e che la stessa dichiarazione venga sottoscritta anche per sola presa visione da tutti gli interpreti che effettueranno il servizio.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti, il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Durante lo svolgimento dei Giochi Olimpici e Paralimpici è fatto divieto alla Ditta aggiudicataria ed ai singoli interpreti di utilizzare il marchio/logo o altri elementi dei predetti Giochi per pubblicizzare la propria attività nel presente servizio, al fine di ottenere una certa visibilità commerciale o di altro genere per altri lavori/servizi di altri Committenti pubblici e privati.

ART. 13 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di tutela, sicurezza e salute sul lavoro.

ART. 14 - RESPONSABILITA'

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili ad essa e ai propri operatori e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda Sanitaria che fin da ora si intende sollevata ed indenne da ogni pretesa o molestia.

La Ditta aggiudicataria, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione di parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai Referenti dell'Azienda Sanitaria, in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria. In caso di assenza dei rappresentanti della Ditta aggiudicataria, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, senza che la Ditta aggiudicataria possa sollevare eccezione alcuna.

L'aggiudicatario è responsabile della perfetta esecuzione del servizio a lui affidato e degli oneri che dovessero eventualmente essere sopportati dall'Azienda Sanitaria in conseguenza dell'inosservanza di obblighi facenti carico a lui o al personale da esso dipendente.

ART. 15 - PENALITÀ

L'AULSS si riserva il diritto di attivare un sistema di rilevazione quali/quantitativa del servizio nel suo complesso, ovvero in alcune sue parti.

Nel caso di inosservanza delle norme del presente capitolato e per ciascuna carenza rilevata, potranno essere applicate le seguenti penalità, previa contestazione dell'addebito alla Ditta aggiudicataria e rigetto delle sue eventuali giustificazioni ritenute non sufficienti:

- a. in caso di ritardo nel rispetto degli orari, sospensione/abbandono o mancata effettuazione del servizio giornaliero, anche parziale, sarà applicata una penale da € 250,00 a € 500,00;
- b. in caso di impiego di personale inadeguato a garantire un livello di efficienza del servizio, sarà applicata una penale di € 400,00;
- c. premesso che non è consentito avvalersi di interpreti che non abbiano i requisiti minimi indicati nell'art. 3 del Capitolato, nell'ipotesi in cui dovesse essere riscontrato che la ditta si sia avvalsa di soggetti senza i requisiti si applicherà una penale pari a € 1.000,00 per ogni operatore senza requisiti impiegato;
- d. in caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti da parte di operatori della ditta aggiudicataria, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, sarà applicata una penale € 500,00;
- e. in caso il fornitore non comunichi almeno 2 giorni prima dell'ingresso in servizio di nuovo personale, al fine di poter procedere alla verifica di idoneità al servizio degli stessi, si applicherà una penale pari a € 200,00 ove venga inserito senza previa comunicazione, ovvero di € 200,00 per ogni giorno di ritardo successivo al limite dei 2 gg.;
- f. in caso di violazioni o modifiche non condivise delle procedure preventivamente concordate con il DEC ed i suoi assistenti, sarà applicata una penale da Euro 100,00 a Euro 200,00.

Il totale delle penali non potrà comunque essere superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale, ai sensi dell'art. 126, comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui alle lettere del precedente comma, vengono contestati per iscritto al Fornitore dall'Azienda sanitaria per mezzo di posta elettronica certificata (PEC); il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 5 solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a giudizio dell'Azienda Sanitaria, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali come sopra indicato.

Delle penali applicate sarà data comunicazione alla Ditta aggiudicataria a mezzo PEC.

L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico attraverso l'emissione di una nota di addebito "fuori campo IVA" ai sensi dell'art. 15 del D.P.R. n. 633/72, che dovrà essere pagata all'Azienda Sanitaria.

Resta la facoltà per l'AULSS di rivalersi anche sulla cauzione definitiva.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Resta salva la facoltà dell'Azienda Sanitaria, in caso di disservizio e/o assenza ingiustificata, di ricorrere alla 2ª classificata in graduatoria per l'effettuazione del servizio. In tal caso, tutti gli oneri saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 16– GARANZIA DEFINITIVA

Alla ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art. 53 comma 4 del D. Lgs 36/2023, verrà richiesta la garanzia definitiva nella misura del 5% dell'affidamento.

ART. 17 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Si applicano le disposizioni generali di contratto: [Condizioni generali di contratto](#) dell'Azienda Sanitaria, che si intendono integrate dalle seguenti disposizioni:

L'Azienda Sanitaria avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, secondo quanto stabilito all'art.122 del D.Lgs. n. 36/2023 e nelle seguenti ipotesi:

- a. nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute negli atti di gara e in essi richiamati, ai sensi dell'art.1456 del Codice civile;
- b. in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- c. qualora l'Azienda Sanitaria notifichi due diffide ad adempiere senza che la Ditta aggiudicataria ottemperi a quanto intimato;
- d. in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza;
- e. in caso di mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari dell'appalto;
- f. in caso di mancata osservanza del Codice di comportamento adottato dalla Azienda Sanitaria;
- g. in caso di mancato rispetto del Patto d'Integrità.

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda Sanitaria applicherà quanto previsto all'art.124 del D.Lgs. 36/2023.

L'AULSS ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori, servizi o forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Può altresì incamerare la garanzia per il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.

Nei casi di violazione degli obblighi contrattuali (ritardo, non conformità o altro) l'Azienda Sanitaria potrà incamerare il deposito cauzionale, salvo e impregiudicato il risarcimento degli eventuali maggiori oneri e danni, senza che la parte concorrente possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta.

ART. 18 -RECESSO DAL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, l'AULSS può recedere dal contratto secondo quanto stabilito all'art.123 del D.Lgs. n. 36/2023.

ART. 19 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

Si applicano per gli istituti oggetto del presente articolo le disposizioni delle [Condizioni generali di contratto](#) dell'Azienda Sanitaria.

ART. 20 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Si richiamano per gli istituti oggetto del presente articolo le [Condizioni generali di contratto](#), dell'Azienda Sanitaria, che sono da intendersi integrate dalle seguenti disposizioni:

La fatturazione del servizio da parte della Ditta aggiudicataria avverrà con le seguenti scadenze:

- 1a fatturazione a conclusione dei Giochi Olimpici, ovvero successivamente al 22 febbraio;
- 2a fatturazione a conclusione dei Giochi Paralimpici, ovvero successivamente al 15 marzo.

Qualora dovuto, nella fattura dovrà essere indicato anche il CUP.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La Ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione

d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire questo servizio che è da considerarsi essenziale per tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda Sanitaria è portatrice.

ART. 21 – PATTO D'INTEGRITA'

Si applicano le disposizioni generali di contratto: [Condizioni generali di contratto](#) dell'Azienda Sanitaria.

ART. 22 – CLAUSOLA DI WHISTLEBLOWING

Il fornitore si impegna a comunicare al proprio personale che opera nel presente servizio, il collegamento ipertestuale alla pagina dell'Azienda USL dedicata all'istituto del whistleblowing, al fine di renderlo edotto dei propri diritti e relative tutele, raggiungibile al seguente indirizzo:

https://www.aulss1.veneto.it/wp-content/uploads/2018/05/ULSS1-Informativa_WHISTLEBLOWING-1.pdf

ART. 23 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara, anche in corso di esecuzione del servizio è competente esclusivamente il Foro di Belluno in cui ha sede l'Azienda Sanitaria.

Per accettazione
(firma digitale del Legale Rappresentante)