

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di lavanolo biancheria piana e divise personale Casa Residenza Anziani e Centro Diurno – Lavaggio biancheria, divise personale e indumenti ospiti.  
Periodo presunto dal 15/10/2018 al 14/10/2020**

**CIG 7584706963**

## Sommario

<b>ART. 1 – Ente Appaltante.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 2 - Oggetto dell'appalto e sede del servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 3 - Durata dell'appalto.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 4 - Caratteristiche e modalità di espletamento del servizio.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 5 - Qualità dei tessuti e caratteristiche merceologiche .....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 6 - Noleggio della biancheria confezionata .....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 7 - Noleggio della biancheria piana .....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 8 - Ricondizionamento e movimentazione di materassi e cuscini .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 9 - Lavaggio, asciugatura, stiro, piegatura della biancheria piana e confezionata .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 10 – Detersivi.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 11 - Disinfezione .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 12 - Manutenzione e sostituzione dei capi di biancheria piana e confezionata.....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 13 - Confezionamento.....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 14 - Punti di ritiro/consegna dei beni da ricondizionare.....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 15 - Movimentazione: ritiro, consegna, trasporto.....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 16 - Carrelli.....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 17 - Sanitizzazione .....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 18 - Requisiti degli stabilimenti .....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 19 - Mezzi di trasporto .....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 20 - Perdite o rotture di biancheria, sostituzione per usura, tutela da parte dell'appaltatore del proprio patrimonio.....</b>	<b>16</b>
<b>ART. 21 - Riserva di modificazioni del servizio.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 22 - Asportazione finale delle dotazioni a noleggio .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 23 - Campionatura.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 24 - Lavaggio, asciugatura, stiro del vestiario degli ospiti .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 25 - Identificazione della biancheria personale degli ospiti.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 26 - Modalità di ricondizionamento del vestiario ospiti.....</b>	<b>18</b>
<b>ART. 27 - Modalità di ritiro e riconsegna del vestiario ospiti.....</b>	<b>19</b>
<b>ART. 28 - Sostituzione biancheria personale degli ospiti danneggiata .....</b>	<b>19</b>
<b>ART. 29 - Tracciabilità biancheria piana, divise personale e vestiario ospiti .....</b>	<b>19</b>
<b>ART. 30 - Attività di autocontrollo della qualità erogata e risultati attesi.....</b>	<b>20</b>
<b>ART. 31 - Personale incaricato dall'impresa - responsabile tecnico del servizio .....</b>	<b>21</b>
<b>ART. 32 - Controlli e contestazioni di non conformità .....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 33 - Monitoraggio dei consumi.....</b>	<b>24</b>
<b>ART. 34 - Sistema informatico.....</b>	<b>24</b>
<b>ART. 35 – Gestione del servizio.....</b>	<b>25</b>
<b>ART. 36 - Responsabilità dell'Aggiudicatario.....</b>	<b>25</b>
<b>ART. 37 - Obblighi dell'Aggiudicatario.....</b>	<b>26</b>
<b>ART. 38 – Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.....</b>	<b>27</b>
<b>ART. 39 - Scioperi – Continuità del servizio .....</b>	<b>28</b>
<b>ART. 40 - Corrispettivo.....</b>	<b>28</b>
<b>ART. 41 - Ritenuta a garanzia .....</b>	<b>29</b>
<b>ART. 42 - Pagamenti e Fatturazione .....</b>	<b>29</b>
<b>ART. 43 - Obblighi di tracciabilità.....</b>	<b>30</b>
<b>ART. 44 - Cauzione definitiva.....</b>	<b>31</b>

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

<i>ART. 45- Danni a persone o cose – Polizza assicurativa .....</i>	<i>31</i>
<i>ART. 46 - Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto .....</i>	<i>31</i>
<i>ART. 47 - Recesso.....</i>	<i>32</i>
<i>ART. 48 - Attestazione di regolare esecuzione .....</i>	<i>32</i>
<i>ART. 49 - Riservatezza.....</i>	<i>33</i>
<i>ART. 50 - Sicurezza .....</i>	<i>34</i>
<i>ART. 51 - Sub-appalto .....</i>	<i>35</i>
<i>ART. 52 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti.....</i>	<i>35</i>
<i>ART. 53 - Spese contrattuali .....</i>	<i>35</i>
<i>ART. 54 - Controversie e Foro competente .....</i>	<i>35</i>
<i>ART. 55 - Normativa applicabile .....</i>	<i>35</i>
<b>Allegato A)</b>	

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

## **ART. 1 – Ente Appaltante**

ASP – Centro Servizi alla Persona (denominata nella documentazione di gara anche “ASP” o “Stazione Appaltante”), Via Ripagrande 5, Cap. 44121 Ferrara, Tel. 0532 799.511 Fax 0532 765.501, e.mail: info@aspfe.it PEC: [pec.info@pec.aspfe.it](mailto:pec.info@pec.aspfe.it).

## **ART. 2 - Oggetto dell'appalto e sede del servizio**

L'appalto ha per oggetto l'espletamento del servizio di:

- 1) fornitura a noleggio di tutti i manufatti tessili, nuovi di fabbrica, costituiti dalla biancheria piana secondo l'elenco previsto nell'Allegato 6);
- 2) fornitura a noleggio delle divise del personale socio-sanitario e sanitario ed abiti da lavoro, nuovi di fabbrica, secondo l'elenco previsto nell'Allegato 7);
- 3) ricondizionamento sanitizzante (ritiro, lavaggio, disinfezione preventiva o contestuale al lavaggio ove occorra, asciugatura, stiro, manutenzione, piegatura, confezionamento, e riconsegna) dei manufatti tessili riutilizzabili costituiti dalla biancheria piana e dal vestiario di cui ai punti precedenti;
- 4) accurata disinfezione, preventiva o contestuale al lavaggio, di qualsiasi dispositivo di teleria riutilizzabile classificata a “rischio infettivo” per esplicita indicazione della Committenza;
- 5) fornitura dei sacchi per la raccolta della biancheria piana/confezionata sporca, compresi i sacchi idrosolubili di colore rosso per la raccolta di biancheria le cui caratteristiche di rischio infettivo ne controindichino la manipolazione successiva alla raccolta;
- 6) lavaggio e asciugatura, stiro e piegatura della biancheria intima e dei capi di vestiario dei 65 ospiti dei nuclei di Casa Residenza di ASP
- 7) lavaggio e asciugatura, stiro e piegatura di biancheria piana, tende in tessuto, materassi, cuscini, guanciali ed altri effetti lettereschi di proprietà della Stazione appaltante;
- 8) espletamento dei servizi di trasporto, ritiro dello sporco e riconsegna del pulito a norma di legge (come riportato successivamente), di tutti i dispositivi di cui ai punti precedenti

presumibilmente per il periodo dal 15/10/2018 al 14/10/2020 eventualmente prorogabile per 5 mesi fino al 14/03/2021

Il servizio dovrà essere eseguito presso Casa Residenza ASP (via Ripagrande, 5 Ferrara)

Il ritiro della biancheria sporca e la consegna della biancheria piana e confezionata pulita, del vestiario degli ospiti e degli altri effetti lettereschi dovrà avvenire almeno 3 volte alla settimana. Le giornate saranno da concordare con l'appaltatore del servizio.

La fornitura e le prestazioni indicate ai punti dall'.1 al .8 sono utili al funzionamento dei seguenti servizi:

### **CASA RESIDENZA PER ANZIANI:**

Nucleo AIA modulo 1	N° 22 posti letto
Nucleo AIA modulo 2	N° 23 posti letto
Nucleo C2	N° 20 posti letto

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

CENTRO DIURNO “LE STORIE” E SAD – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

CENTRO DIURNO	N° 20 POSTI
SAD – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE	N° 13 OPERATORI

**ART. 3 - Durata dell'appalto**

L'appalto avrà la durata di 24 mesi a decorrere dall'affidamento del servizio e quindi presumibilmente dal 15/10/2018 al 14/10/2020 salvo recesso anticipato in caso del venir meno delle esigenze o salvo riduzione nei limiti del sesto quinto.

L'appaltatore, ai sensi dell'art.106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016, sarà tenuto a prestare il servizio in regime di proroga tecnica, alle medesime condizioni economiche e modalità pattuite, per i 5 mesi successivi dal 15/10/2020 al 14/03/2021 alla scadenza del contratto, su semplice richiesta di ASP Centro Servizi alla Persona qualora nel termine ordinario di scadenza del contratto non sia possibile stipulare nuovo contratto di appalto.

**ART. 4 - Caratteristiche e modalità di espletamento del servizio**

Il servizio deve essere svolto a regola d'arte e mirato al raggiungimento del massimo beneficio sia per i residenti, sia per il personale.

Dovrà essere garantita, pertanto, la qualità del servizio nei singoli processi di lavorazione e modalità di esecuzione delle varie operazioni, nel rispetto dei tempi, delle procedure gestionali, delle garanzie igienico-sanitarie e della continuità del servizio, in modo da garantire la fornitura degli articoli, oggetto dell'appalto, nelle quantità fissate ed in condizioni da non dare adito alla benché minima lamentela da parte dell'utenza. In funzione alla tipologia del dispositivo trattato e del suo grado di sporco, l'appaltatore deve adottare il ricondizionamento (lavaggio, disinfezione, asciugatura, stiro, piegatura, manutenzione, confezionamento) più idoneo per conferire al dispositivo stesso i requisiti prestazionali previsti dall'uso a cui sarà destinato.

**ART. 5 - Qualità dei tessuti e caratteristiche merceologiche**

I tessuti utilizzati dovranno essere uniformi ed esenti da qualsiasi difetto di lavorazione (es. cuciture intermedie, rammendi ed altre imperfezioni) e devono essere resistenti all'azione della luce naturale ed ai ripetuti lavaggi a freddo e a caldo.

Le caratteristiche merceologiche (intese come tipologia, misure/colori, tessuto, caratteristiche tecniche, foggia) dei singoli articoli di biancheria piana e confezionata noleggiati, e sulle quali la committenza non accetta variazioni peggiorative, sono descritte nell'Allegato 8).

Eventuali ulteriori modifiche, dopo l'aggiudicazione dell'appalto, potranno essere apportate solo se concordate fra le parti.

**ART. 6 - Noleggio della biancheria confezionata**

Per quanto riguarda le divise del personale, l'appaltatore dovrà attenersi alla normativa vigente in materia nonché ai regolamenti e norme UNI EN vigenti. La biancheria confezionata, occorrente al personale dipendente

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

della struttura e da fornire a noleggio, deve essere consegnata nuova di fabbrica, sempre pulita ed in buono stato d'uso ed è distinta in:

- ✓ **PERSONALIZZATA:** al singolo operatore è assegnato, in base alla dotazione individuale prefissata, un numero di capi personalizzati in base alla taglia.  
La personalizzazione viene completata con l'applicazione di etichetta termoadesiva o modalità analoga riportante gli estremi dell'azienda, nome del dipendente o numero di ASP "Centro servizi alla persona" matricola, qualifica ed eventuale numero progressivo del capo di ogni singolo utilizzatore (es. "n. 3 di 5 forniti in dotazione"). In ogni caso l'etichettatura non dovrà scolorirsi o staccarsi.
- ✓ **NON PERSONALIZZATA ED IN DOTAZIONE AL NUCLEO DI ASSISTENZA:** alcuni capi non personalizzati sono assegnati al nucleo ed utilizzabili dal personale in base alle necessità del servizio medesimo.

### **DIVISE PERSONALIZZATE**

Per tutela della privacy dell'operatore le modalità di personalizzazione dovranno essere previamente concordate nei dettagli con l'appaltatore.

Le dotazioni minime per ogni operatore sono indicate nell'Allegato 7).

Le divise devono essere fornite dall'Appaltatore nelle taglie e tonalità di colore concordate con le Direzioni della Committenza e consegnate entro 4 giorni dalla richiesta.

Le casacche dovranno avere colori differenziati a seconda del profilo professionale

Il quantitativo complessivo delle divise potrà ovviamente variare nel corso dell'appalto a seconda del numero effettivo del personale in servizio, numero condizionato da interruzione di rapporti di lavoro o ampliamenti nell'organico.

L'Appaltatore deve possedere una gamma di taglie tale da garantire la vestibilità di tutto il personale.

La rilevazione taglie compete all'Appaltatore.

Per gli operatori che non troveranno perfetto riscontro con nessuna delle taglie campione devono essere realizzate modifiche personalizzate prima della consegna della dotazione individuale. Eventuali adattamenti (lunghezza maniche, orlo etc.) devono essere effettuati a cura dell'Appaltatore senza onere alcuno per la stazione appaltante.

In caso di variazione di taglia l'Appaltatore dovrà provvedere, senza aggravio di spesa per la Committenza, alla sostituzione del vestiario in dotazione con taglia adeguata.

L'Appaltatore deve garantire, per ciascuna tipologia di capo, i cambi settimanali utili all'espletamento, per ogni figura professionale, della propria attività e per fronteggiare qualsiasi emergenza.

I capi personalizzati ricevuti in dotazione dovranno essere tempestivamente restituiti all'Appaltatore in ciascuna delle seguenti circostanze:

- ✓ termine del contratto

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- ✓ la persona interessata cambi funzione o qualifica e sia per questo autorizzata ad essere corredata di una nuova divisa diversa da quella precedente;
- ✓ la persona interrompa il suo rapporto di lavoro con la Committenza (dimissioni, licenziamento, pensionamento...).

Il servizio dovrà comunque essere organizzato ed indirizzato al rispetto delle seguenti disposizioni di carattere generale:

- divieto assoluto di esecuzione di rammendi o rattoppi in presenza di strappi, tagli o altro tipo di danno materiale visibile;
- divieto assoluto di apportare modifiche, se non concordate con la Direzione dell'azienda;
- i capi di vestiario colorati, dovranno essere sostituiti nel momento in cui i colori abbiano perso la loro intensità originale e si presentino sbiaditi, indipendentemente dallo stato d'uso dei capi medesimi;
- le divise dovranno mantenere, per tutta la durata dell'appalto e salvo variazioni autorizzate dalla Committenza, le caratteristiche di produzione e di foggia evidenziate in sede di gara.

I capi dovranno essere identificati mediante apposizione di apposito codice a barre, o altro sistema identificativo, atto ad evidenziare la tracciabilità dell'intero processo di lavaggio e di utilizzo; tale aspetto organizzativo del servizio dovrà essere illustrato nel progetto tecnico presentato dalla ditta in sede di gara.

L'Appaltatore ha l'obbligo di rassegnare reports mensili utili ad evidenziare il numero dei lavaggi e lo stato d'uso del vestiario. È necessario tracciare sia la biancheria in consegna che quella ritirata.

#### **DIVISE NON PERSONALIZZATE**

Oltre alle divise personalizzate, l'Appaltatore deve fornire capi di biancheria confezionata non personalizzata quale dotazione di nucleo conformemente alle indicazioni generali riportate nell'Allegato 7).

Tutte le divise rappresentano un diritto per il dipendente e rivestono un importante ruolo per il mantenimento di idonee condizioni di igiene e di sicurezza del lavoro oltre a veicolare l'immagine che la struttura offre all'utenza. È quindi indispensabile che la divisa, oltre a essere adeguata alla funzione che ogni dipendente riveste, sia sempre pulita e in buono stato.

#### **ART. 7 - Noleggio della biancheria piana**

L'Appaltatore ha l'obbligo di fornire in noleggio la biancheria piana, nuova di fabbrica, occorrente ai diversi nuclei residenziali e Centro Diurno indicati nell'oggetto dell'appalto per coprire i fabbisogni evidenziati (anche in base ai consumi storici) nell'Allegato 7).

All'avvio dell'appalto ciascun nucleo dovrà essere rifornito della dotazione completa di biancheria piana costituita dalla dotazione iniziale letto o servizio + **una scorta** minima utile a garantire, in base alle presenze degli ospiti nei diversi nuclei, la copertura delle necessità per ulteriori due giorni.

I quantitativi sono presenti nell'Allegato 7).

Col progetto di gara all'appaltatore sarà data la dotazione iniziale più la scorta all'inizio del servizio, nell'intesa comunque che, per ragioni di maggior efficienza, detta dotazione dovrà essere incrementata o diminuita a semplice richiesta della Stazione appaltante.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

A giorni alterni, esclusi i festivi, dovranno avvenire le operazioni di rifornimento degli articoli puliti in modo da garantire la costante disponibilità nella struttura della predetta "scorta". Nelle giornate prefestive (es. sabato), l'Appaltatore dovrà garantire rifornimento di biancheria e vestiario in misura tale da coprire le necessità anche per il successivo o successivi giorni festivi.

Tutti gli articoli di biancheria piana forniti a noleggio devono essere consegnati puliti e stirati.

La riparazione da parte dell'Appaltatore degli articoli di biancheria piana deteriorata è ammessa salvo che essa contrasti, a giudizio insindacabile della Stazione appaltante, con la funzionalità, i requisiti prestazionali ed il decoro estetico della stessa. Gli articoli di biancheria piana che per normale usura risultassero non più idonei saranno tempestivamente sostituiti a cura e spese dell'Appaltatore.

L'Appaltatore deve garantire scorte sufficienti al fine di evitare qualsiasi inconveniente legato alla carenza di biancheria pulita.

Tale sistema di controllo andrà illustrato nella relazione tecnica presentata in sede di gara.

Eventuali richieste di ulteriori articoli in lavanolo dovranno avere la certificazione attestante l'ignifugicità degli stessi.

#### **ART. 8 - Ricondizionamento e movimentazione di materassi e cuscini**

L'Appaltatore deve provvedere, quale prestazione accessoria avente carattere non continuativo ed esigibile su richiesta, al ritiro ed al ricondizionamento (lavaggio, disinfezione, asciugatura sia delle fodere che delle imbottiture) dei materassi e cuscini di proprietà della Committenza secondo necessità. Prima di procedere al lavaggio, la fodera di materassi e cuscini dovrà essere separata dall'imbottitura. Le fodere subiranno un trattamento di ricondizionamento al pari di tutta la biancheria piana attraverso il lavaggio in acqua. I materassi e i guanciali dovranno garantire il comfort dell'ospite dopo il trattamento. Alla fine del trattamento i materassi e cuscini dovranno essere imbustati singolarmente in sacchi protettivi in polietilene forniti dall'Appaltatore corredati da documentazione comprovante l'avvenuto trattamento. La materasseria dovrà mantenere, qualora possedute, le caratteristiche di prodotto ignifugo. Saranno a carico dell'Appaltatore tutti i danni e tutte le maggiori spese derivanti da ritardi nelle consegne nonché la sostituzione, a proprie spese, dei materassi e cuscini di proprietà della Stazione appaltante che risultassero danneggiati a seguito di trattamenti eseguiti in modo scorretto.

#### **ART. 9 - Lavaggio, asciugatura, stiro, piegatura della biancheria piana e confezionata**

Il lavaggio della biancheria piana e confezionata e le operazioni connesse devono essere eseguiti a regola d'arte, affinché i capi consegnati risultino perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati ed impacchettati.

Il processo di lavaggio deve:

- mantenere igienicamente pulita la biancheria eliminando qualsiasi tipo di sporco e macchie di qualsiasi genere (materiale organico, prodotti medicamentosi...);
- garantire un idoneo trattamento di disinfezione;
- mantenere il più possibile integro l'aspetto estetico dei colori e la consistenza delle fibre dei capi di biancheria soggetti ad usura durante il lavaggio e lo stiro;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- garantire un risciacquo o trattamento idoneo sufficiente ad eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio che possano essere responsabili di allergie, irritazioni ed altri inconvenienti;
- garantire l'eliminazione di tutti gli odori e la rimozione di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli...);
- garantire idonei requisiti di morbidezza.

La biancheria macchiata da materiale organico e da prodotti medicamentosi dovrà essere lavata sino alla completa rimozione delle macchie; in caso contrario tale biancheria dovrà essere eliminata e sostituita. L'Appaltatore è tenuto a garantire processi di lavorazione specializzati e differenziati per la biancheria piana, la biancheria infetta. A tale scopo deve provvedere all'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo, il colore, l'uso e il grado di sporco al fine di adottare, per ogni gruppo, il trattamento di lavaggio, asciugatura, finissaggio, stiro e piegatura più idoneo ad ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista del lavaggio che della buona conservazione dei capi. Dovranno inoltre essere seguite dall'Appaltatore regole essenziali quali il corretto utilizzo ed il regolare ciclo di lavorazione delle macchine stesse e l'appropriato utilizzo dei detersivi con particolare riferimento alla qualità, quantità e consumi. Il ciclo di lavaggio deve essere costituito dalle seguenti fasi realizzate in successione o parzialmente combinate: ammollo, prelavaggio, lavaggio, candeggio/disinfezione, risciacquo, neutralizzazione e centrifugazione/pressatura. La Stazione appaltante si riserva in ogni caso e in qualsiasi momento di effettuare, con le metodiche ritenute più idonee, analisi sui capi trattati al fine di verificare lo stato di pulizia, di igiene e di decontaminazione batteriologica, nonché l'eventuale presenza di sostanze chimiche o di residui della lavorazione che possono reagire e attivarsi in presenza di sudore, liquidi, medicinali o quant'altro normalmente utilizzato nelle terapie mediche provocando danni agli utenti, dei quali l'Appaltatore sarà chiamato a rispondere. La biancheria piana e confezionata che, a giudizio esclusivo dei responsabili dei servizi, non risultasse perfettamente pulita (per macchie, aloni, cattivo odore...), asciugata, stirata o infeltrita deve essere sottoposta ad ulteriore trattamento a cura e spese dell'Appaltatore. In tale ipotesi la biancheria ritenuta imperfetta sarà riconsegnata separatamente da quella sporca. L'Appaltatore deve garantire, anche per i capi in cotone, il mantenimento delle misure originarie. L'asciugatura deve essere accurata e non deve lasciare un tasso di umidità residuo superiore al 4% -Kg, soglia oltre la quale si determina la predisposizione ad una rapida contaminazione e la formazione di cattivi odori durante la fase dello stoccaggio. La biancheria pulita dovrà presentare una carica microbica totale inferiore a 20 unità formanti colonie/100 CM2 ed essere priva di specie patogene. Lo stiro e la piegatura dovranno essere accurati, effettuati a regola d'arte e tali da far sì che la biancheria piana non presenti pieghe improprie. I capi confezionati dovranno essere stirati in tutte le loro parti, senza pieghe, arricci o accorciamenti, così come i piccoli capi dovranno essere perfetti e non presentare grinze sui bordi.

#### **ART. 10 – Detersivi**

I detersivi ed altri prodotti utilizzati devono essere pienamente rispondenti alle normative vigenti in materia ed idonei ad assicurare ai dispositivi tessili la necessaria morbidezza e confort, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti, quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro. I prodotti sbiancanti dovranno essere idonei a rimuovere macchie ed eventuali aloni al fine di non indurre la creazione di macchie indelebili sui tessuti. L'appaltatore ha comunque l'obbligo di impiegare detersivi od altre sostanze, prive di fosforo, di NTA e DTA. In particolare dovranno essere conformi: per tutte le parti applicabili, ai CAM di cui al DM del Ministero Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 24 maggio 2012 (Criteri ambientali minimi per l'affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene), essere rispondenti alle normative di sicurezza ambientale e del lavoro vigenti in Italia (Biodegradabilità, avvertenze di pericolosità, ecc.), essere caratterizzati, in ogni caso, dall'assenza di ingredienti classificati o classificabili con le seguenti "frasi di rischio" così come

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

indicate dal regolamento CE n.1272/2008 (frasi H) del Parlamento e del Consiglio europeo e s.m.i. e nelle direttive 67/548/CEE, 1999/45/CE, (frasi R) ora abrogate, ovvero:

- H351 Sospettato di provocare il cancro - R40 (possibilità di effetti cancerogeni — prove insufficienti);
- H334 Può provocare sintomi allergici o asmatici o difficoltà respiratorie se inalato - R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione);
- H317 Può provocare una reazione allergica cutanea - R43 (può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle);
- H350 Può provocare il cancro - R45 (può provocare il cancro);
- H340 Può provocare alterazioni genetiche - R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie);
- H350i Può provocare il cancro (inalazione) - R49 (può provocare il cancro per inalazione);
- H360F Può nuocere alla fertilità o al feto - R60 (può ridurre la fertilità);
- H361d Sospettato di nuocere alla fertilità o al feto - R61 (può danneggiare il feto);
- H361f Sospettato di nuocere alla fertilità o al feto - R62 (possibile rischio di ridotta fertilità);
- H361d Sospettato di nuocere alla fertilità o al feto - R63 (possibile rischio di danni al feto);
- H362 Può essere nocivo per i lattanti allattati al seno -R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno);
- H371 Può provocare danni agli organi - R68 (possibilità di danni irreversibili).

Il rispetto dei requisiti ambientali si presume conforme se il prodotto è in possesso di una ecoetichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche. [es.: Nordic Swan (Cleaning Products 4.5, 2007), EU Eco-label Decisione 2005/344/CE così come modificata dall'art.7 della Decisione 2009/888/CE), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente].

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di avvio del contratto, l'appaltatore dovrà far pervenire alla Stazione Appaltante le schede di sicurezza di tutti i prodotti chimici a vario titolo utilizzati nei processi di lavorazione della teleria oggetto di appalto per assicurare il controllo di conformità degli stessi e, effettuare le eventuali e successive comunicazioni in corso di contratto relativamente a tali schede per variazioni legate a tali prodotti (uso di nuovi prodotti, dismissione di prodotti, variazione della composizione chimica dei prodotti comunicati ecc). La Stazione appaltante avrà la possibilità di prelevare in sede di lavorazione presso gli stabilimenti dell'Appaltatore i campioni di detergenti, additivi, sbiancanti ed ammorbidenti impiegati al fine di eseguire le opportune analisi atte a controllare la qualità dei prodotti usati e l'effettiva rispondenza alle schede tecniche fornite dalla ditta. L'Appaltatore dovrà dare tempestiva comunicazione di ogni eventuale variazione sui prodotti utilizzati, motivarne la causa e presentare le schede di sicurezza dei nuovi prodotti.

#### **ART. 11 - Disinfezione**

Tutta la biancheria (piana e confezionata) utilizzata nell'ambito dell'appalto, infetta o potenzialmente tale, prima del lavaggio o contestualmente allo stesso secondo i procedimenti convalidati a norma del DM 28/09/1990, deve essere sottoposta, a cura dell'Appaltatore, ad una accurata disinfezione. Il processo di

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

disinfezione avviene attraverso un trattamento di lavaggio utile a garantire la completa eliminazione o la totale inattività dei germi patogeni che si trovano all'esterno ed all'interno dei prodotti contaminati, in modo tale da interrompere irreversibilmente le catene infettive. La disinfezione avviene od in apposita autoclave a vapore od attraverso un lavaggio speciale che garantisca l'eliminazione dei germi patogeni mediante la combinazione tra temperatura, tempi di lavaggio e utilizzo di sostanze chimiche a particolari concentrazioni. Se si utilizza il trattamento di lavaggio speciale esso deve essere effettuato separatamente rispetto ai lavaggi di tipo normale della biancheria non infetta. L'Appaltatore deve effettuare, a proprie spese e con cadenza periodica, controlli batteriologici sulla biancheria, sulle attrezzature e mezzi impiegati per l'espletamento del servizio. Dell'esito di tali controlli, eseguiti da un laboratorio interno all'azienda appaltatrice o di Microbiologia di una struttura pubblica o autorizzata, verrà data completa comunicazione alla Stazione appaltante. La Stazione appaltante può, a sua volta, effettuare prelievi per i controlli batteriologici sopra citati, senza alcun preavviso con addebito all'Appaltatore di tutti gli oneri sostenuti per l'effettuazione dei controlli e delle analisi in caso di risultati sfavorevoli. Per materiali particolari che richiedano trattamenti diversi dal lavaggio ad acqua, questi devono essere precisati e comunque garantire la disinfezione del prodotto. Il trattamento di disinfezione dovrà avvenire secondo quanto descritto nella relazione tecnica presentata in sede di gara.

Tutta la biancheria, il vestiario ed i dispositivi sporchi riutilizzabili ed in uso presso i servizi che, secondo specifica indicazione della Stazione appaltante, dovessero risultare a rischio infettivo o nei cui confronti si ritiene di dovere applicare speciali precauzioni igieniche, saranno raccolti separatamente in appositi sacchi idrosolubili, facilmente distinguibili dagli altri (o per il colore o per l'indicazione su di essi riportata), a loro volta inseriti in un secondo sacco impermeabile in polietilene di colore rosso, trasportati in idonei contenitori, ermeticamente chiusi e da utilizzare solo per questo scopo. Per eventuali prestazioni di disinfezione, avente per oggetto i materassi e i guanciali, l'Appaltatore deve fornire appositi sacchi idonei a tale scopo.

#### **ART. 12 - Manutenzione e sostituzione dei capi di biancheria piana e confezionata**

L'Appaltatore dovrà procedere ad un attento controllo di tutta la biancheria (piana e confezionata) e delle divise del personale, da riconsegnare pulita provvedendo alla separazione di quei capi che risultino strappati, scuciti, mancanti di bottoni, tasche o comunque aventi necessità di rammendo. All'occorrenza dovrà provvedere, senza aggravio di spese a carico della Stazione appaltante, al piccolo rammendo su tutti gli articoli e i capi che ne presentassero la necessità mediante l'effettuazione, a regola d'arte, di operazioni che consentano il funzionale reimpiego dei capi trattati, con esclusione di quei lavori che comportino l'applicazione o la sostituzione di considerevoli parti tessili. In particolare per piccolo rammendo si intende a titolo esemplificativo l'esecuzione delle operazioni di ripristino di seguito elencate:

- fissare saldamente i bottoni
- applicazione degli automatici a pressione
- cucitura delle fettucce e cerniere
- applicazione delle tasche che si dovessero staccare durante il trattamento;
- rifacimento orli di pantaloni, camici, casacche, grembiuli, compresi gli orli delle maniche;
- rammendo di minimi strappi;
- rifacimento orli e cimose della biancheria piana anche per tutto il perimetro del capo;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- rammendo asole (per ogni capo, se necessario, si intende il rammendo di tutte le asole presenti);
- sostituzione bottoni, cerniere, lacci, coulisse etc...mancanti con fornitura degli stessi, uguali a quelli presenti.

Pertanto, ogni singolo capo di biancheria sia piana che confezionata, prima della riconsegna, dovrà essere accuratamente controllato e riparato dall'Appaltatore affinché non venga riconsegnato con strappi, scuciture, cuciture non idonee, mancanza di bottoni, mancanza di tasche, lacerazioni, rotture di coulisse od altre imperfezioni. La riparazione dei capi usurati da parte dell'Appaltatore è ammessa salvo che essa contrasti con la funzionalità, i requisiti prestazionali ed il decoro estetico degli stessi a giudizio insindacabile della Stazione appaltante. I capi a noleggio rotti, macchiati, eccessivamente usurati o comunque non corrispondenti ai minimi criteri di pulizia e decoro, devono essere tempestivamente eliminati e sostituiti con capi aventi medesimi requisiti, così come quelli che abbiano perso i loro requisiti fisico-meccanici (es. capo ristretto o infeltrito). Le metodologie di controllo dei capi difettosi adottate dall'Appaltatore vanno descritte nella relazione tecnica presentata in sede di gara.

### **ART. 13 - Confezionamento**

Al termine del processo di lavoro e in sequenza alle fasi di lavaggio e stiro seguirà il confezionamento. È richiesto in particolare che i capi, ripartiti per tipologia (lenzuola, teleria, bianco, ecc.) e per destinazione, vengano confezionati in buste termosaldate in polietilene utili a garantire il mantenimento di condizioni igieniche ottimali e preservare il materiale contenuto da eventuali contaminazioni, trasparenti e contenenti un quantitativo costante e prefissato di capi. Ciascuna confezione deve contenere la medesima tipologia di biancheria e deve recare all'esterno un tagliando di controllo che ne identifichi il contenuto (lenzuola, traverse, casacche, pantaloni, coperte ecc.), il quantitativo e consenta gli accertamenti del caso. Ciascuna confezione non dovrà superare il peso di movimentazione carichi previsto per il personale di assistenza (D.Lgs 81/08). Le divise dovranno essere consegnate opportunamente stirate e piegate in ogni nucleo.

### **ART. 14 - Punti di ritiro/consegna dei beni da ricondizionare**

I punti di ritiro della biancheria sporca e di riconsegna della biancheria pulita cui l'Appaltatore deve fare riferimento sono i nuclei della Casa Residenza e il Centro Diurno indicati all'art 2.

### **ART. 15 - Movimentazione: ritiro, consegna, trasporto**

Nel concetto di movimentazione rientra l'insieme di tutti i servizi di ritiro/riconsegna/trasporto della biancheria piana e confezionata, bianca o colorata, di qualsiasi tipo essa sia. La movimentazione esterna consiste nell'effettuazione, con mezzi idonei, dei trasporti necessari tra la sede di ASP e lo stabilimento di ricondizionamento (lavanderia), previa emissione di documento di trasporto riportante in modo analitico le consegne per servizio. Tutte le operazioni di ritiro della biancheria sporca, consegna di quella pulita e trasporto sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore e con gestione a proprio rischio. L'operatore della Ditta avrà la possibilità di trasportare la biancheria all'interno della struttura attraversando i corridoi sino a raggiungere i locali adibiti a deposito all'interno dei nuclei e Centro Diurno, secondo percorsi prestabiliti da ASP.

In particolare il processo di movimentazione della biancheria piana e confezionata si articola nelle seguenti fasi e comprende i seguenti oneri a carico dell'Appaltatore:

- ritiro dei carrelli contenenti i sacchi di biancheria piana e confezionata sporca da ogni singolo nucleo;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- consegna dei carrelli contenenti la biancheria piana e confezionata pulita direttamente ad ogni singolo nucleo; messa a disposizione di tutti i carrelli/contenitori necessari per la movimentazione della biancheria sporca e pulita;
- fornitura dei sacchi in PVC monouso per la raccolta della biancheria sporca, di colore diverso e chiusi con apposito laccio;
- trasporti di andata e ritorno dallo stabilimento di lavanderia alla sede della struttura residenziale di cui all'art. 2

La finalità da perseguire sarà quella di garantire che il locale deposito biancheria pulita di ciascun nucleo servito sia sempre provvisto delle dotazioni/scorte di capi lavati, asciugati, rammendati, stirati, piegati e confezionati secondo le quantità determinate col progetto di gara, nell'intesa che in corso di contratto e per ragioni di maggior efficienza del servizio, tali quantità potranno essere oggetto di variazioni in aumento o decremento. L'Appaltatore dovrà garantire il ritiro della biancheria sporca e il rifornimento della biancheria pulita almeno 3 volte alla settimana. È possibile concordare eccezionalmente con la Stazione appaltante periodicità diverse a condizione che sia sempre garantita dall'Appaltatore la disponibilità, in ciascun nucleo, delle dotazioni/scorte e cambi richiesti. Le consegne dovranno essere garantite in presenza di qualsiasi condizione atmosferica e/o di viabilità e a prescindere da qualsiasi condizione organizzativa interna all'Appaltatore. L'Appaltatore dovrà provvedere con personale proprio al carico e/o scarico della biancheria dai predetti automezzi, con consegna e ritiro dei capi dai nuclei interni alla struttura e con ogni spesa a proprio carico. Saranno a carico dell'Appaltatore tutti i danni e tutte le maggiori spese derivanti da ritardi nelle consegne o determinati da consegna di biancheria inidonea o non conforme. L'orario di ritiro e consegna sarà concordato tra Committenza e Appaltatore, prevedendo in linea di massima la seguente fascia oraria: dalle 10,00 alle 11,30. La biancheria sporca verrà inserita negli appositi sacchi di colore differenziato in funzione della biancheria contenuta a cura del personale socio sanitario in forza ai nuclei e al Centro Diurno. I sacchi, accuratamente chiusi sempre a cura del personale della Stazione appaltante, verranno caricati negli appositi carrelli per il trasporto di biancheria messi a disposizione dall'Appaltatore. Il riempimento dei sacchi avverrà da parte del personale dei nuclei senza la necessità di effettuare alcun conteggio capi. Sarà cura dell'Appaltatore rilevare mediante idonea apparecchiatura (tipo metal detector) la presenza di eventuale materiale metallico e non all'interno dei sacchi di biancheria sporca. La committenza in ogni caso si ritiene sollevata da ogni responsabilità per eventuali danni che dovessero per tali ipotesi derivare alla biancheria o ai macchinari.

L'Appaltatore metterà a disposizione di ogni nucleo interessato dall'appalto i seguenti materiali e attrezzature, necessari per la raccolta della biancheria oggetto di particolari trattamenti di disinfezione:

- sacchi idrosolubili;
- sacchi impermeabili in polietilene di colore rosso;
- contenitori ermeticamente chiusi.

Detta biancheria verrà raccolta dal personale dell'Azienda nei sacchi idrosolubili, a loro volta inseriti nei sacchi in polietilene rossi e caricati sui contenitori ermeticamente chiusi, da utilizzarsi solo a questo scopo, che dovranno subire il trattamento del lavaggio e della disinfezione dopo ogni viaggio.

L'Appaltatore è tenuto a fornire i sacchi per la raccolta della biancheria sporca aventi colorazione differenziata o provvisti di banda colorata distintiva in funzione del tipo di biancheria che dovranno contenere. Tali sacchi devono essere in poliestere riutilizzabili, previo ricondizionamento, oppure in polietilene (o materiali similari)

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

monouso, resistenti, a perfetta tenuta per evitare possibili fuoriuscite di liquidi, a chiusura con laccio o con nodo. La fornitura dei sacchi idrosolubili e in polietilene e per la biancheria infetta, distribuiti dall'Appaltatore c/o ciascun guardaroba di nucleo in quantità commisurata ai fabbisogni di biancheria soggetta al lavaggio indicati nel presente capitolato, è considerata a titolo gratuito e comunque compresa nelle condizioni economiche offerte in sede di gara

#### **ART. 16 - Carrelli**

Per la distribuzione della biancheria pulita, per lo stoccaggio e il trasporto della biancheria sporca, l'Appaltatore dovrà utilizzare appositi carrelli da trasporto tipo "roller" per il pulito e per lo sporco carrelli/contenitori in alluminio chiusi portabiancheria sporca. Tali carrelli dovranno avere 4 ruote di cui 2 fisse e 2 piroettanti, essere robusti, resistenti, leggeri e maneggevoli, realizzati in acciaio inox o materiali inerti e avere dimensioni di cm.70x80x180H circa e comunque essere compatibili con il decoro e le caratteristiche delle strutture; dovranno inoltre avere almeno 3 pareti e fondo chiuso ed essere provvisti, durante lo stoccaggio ed il trasporto dello sporco, utilizzare i carrelli/contenitori chiusi di idoneo sacco di contenimento onde evitare la dispersione di liquidi e materiale biologico. Tutte le attrezzature, compresi gli automezzi, dovranno essere quotidianamente lavate e disinfettate; di tali trattamenti la ditta dovrà fornire apposita attestazione ad ASP. Il percorso dei carrelli utilizzati per il trasporto dello sporco deve prevedere obbligatoriamente il passaggio in zona lavaggio e disinfezione presso lo stabilimento/lavanderia dell'Appaltatore prima dell'utilizzo per la consegna del pulito. Per ragioni di maneggevolezza da parte del personale interno, i roller o i carrelli a pieno carico non dovranno superare i 100 Kg. I roller/carrelli inoltre dovranno essere dotati di etichetta esterna riportante il peso della loro tara, peso da aggiornare in caso di eventuali manutenzioni che apportino variazioni alla tara. La fornitura dei carrelli per la movimentazione della biancheria è considerata a titolo gratuito e comunque compresa nelle condizioni economiche offerte in sede di gara.

I carrelli utilizzati per la movimentazione interna all'ASP dovranno essere dotati di adeguati sistemi di segnalazione visiva (segnalazioni luminose conformi alle prescrizioni di cui all'allegato XXIX del D.Lgs. 81/08), ruote antirumore e/ammortizzatori, sistema di bloccaggio delle ruote per lo stazionamento e targa identificativa. I carrelli destinati alla movimentazione ed al deposito della biancheria sporca e pulita dovranno essere differenziati mediante codice colore

#### **ART. 17 - Sanitizzazione**

Sia per i carrelli che per gli automezzi, ogni intervento di sanitizzazione dovrà essere segnalato tramite etichetta apposta sul mezzo indicante la data e l'ora dell'intervento stesso. Per quanto riguarda gli automezzi, l'Appaltatore dovrà indicare il punto in cui sarà apposta la suddetta etichetta, che dovrà essere facilmente individuabile. Gli automezzi e i carrelli per la movimentazione degli articoli puliti privi di etichetta attestante l'avvenuta sanitizzazione non saranno considerati igienicamente idonei all'espletamento del servizio. La procedura di periodica pulizia e disinfezione degli automezzi e dei contenitori (carrelli, ecc) dovrà essere effettuata nelle modalità descritte dall'Appaltatore nella propria offerta, nel rispetto di quanto disciplinato nel presente capitolato.

#### **ART. 18 - Requisiti degli stabilimenti**

Per l'espletamento del servizio l'appaltatore potrà avvalersi degli stabilimenti che riterrà più opportuni, purché ne abbia la piena disponibilità per tutta la durata degli Ordinatori di Fornitura e sia in regola con quanto previsto

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

dal presente Capitolato; l'organizzazione e l'uso delle diverse sedi dovrà essere quello dichiarato nell'offerta tecnica.

Il servizio deve essere effettuato presso stabilimenti in regola con le vigenti normative di legge e in possesso delle prescritte autorizzazioni, rilasciate dalle autorità territorialmente competenti, con riferimento all'esercizio degli impianti, all'agibilità dei locali, al trattamento e scarico delle acque reflue, alle emissioni inquinanti, alla prevenzione incendi. In caso di necessità possono essere utilizzati più stabilimenti produttivi, purché in regola con quanto previsto dal presente capitolato. Gli impianti di lavaggio della ditta devono essere dotati di sistemi di depurazione delle acque secondo le norme vigenti in materia nonché consentire il raggiungimento di temperature che assicurino la disinfezione della biancheria e dei capi in genere. Gli stabilimenti devono essere forniti di aree e percorsi separati per la biancheria sporca e per la biancheria pulita in maniera tale da evitarne in ogni fase del processo di lavaggio la commistione. L'area adibita allo stoccaggio di biancheria sporca e di quella oggetto di trattamenti particolari di disinfezione ed al suo caricamento nelle macchine di lavaggio deve essere completamente isolata, tramite strutture fisse e compatte e separata fisicamente dai locali adibiti alla cernita, alla stiro ed imballaggio della biancheria pulita onde evitarne la commistione. La Stazione appaltante si riserva il diritto di effettuare, senza alcun preavviso, sopralluoghi presso gli stabilimenti, controllando le procedure di lavorazione con eventuali prelievi di campioni dei prodotti utilizzati.

#### **ART. 19 - Mezzi di trasporto**

Al trasporto della biancheria sporca e di quella pulita devono essere adibiti mezzi idonei rispondenti alla legislazione in materia. **Gli autocarri che effettueranno il carico/scarico della biancheria dovranno essere di portata inferiore ai 35 q.li**; inoltre dovranno essere utilizzati mezzi con dimensioni appropriate all'ingresso in struttura (da verificare in loco). Non è ammesso il contemporaneo trasporto di biancheria sporca-pulita se il mezzo non è appositamente attrezzato mediante individuazione di due apposite zone di carico dell'automezzo ermeticamente separate e aventi accesso distinto direttamente dall'esterno dell'automezzo stesso. In particolare non sarà possibile effettuare trasporti di biancheria pulita (nuova o ricondizionata) su contenitori (carrelli etc...) o aree di carico di automezzi che abbiano trasportato biancheria sporca se non si sarà prima proceduto al loro lavaggio e disinfezione. L'Appaltatore deve garantire l'igienicità del mezzo adibito al trasporto della biancheria pulita, provvedendo, di volta in volta, alla sua radicale pulizia e disinfezione comprovata da documentazione. Gli automezzi e le zone di carico utilizzati per il trasporto del pulito dovranno essere sanitizzati quotidianamente. Gli addetti al trasporto devono in qualsiasi momento permettere agli incaricati il controllo del vano di carico. La Stazione appaltante si intende sollevata da ogni responsabilità dovuta all'uso degli automezzi per danni eventualmente causati o subiti dagli stessi o dalle persone incaricate del trasporto durante l'esecuzione del servizio. I mezzi di trasporto dovranno essere in regola con le relative autorizzazioni per il transito in zone a traffico limitato. L'Appaltatore deve utilizzare mezzi di trasporto che dovranno essere di proprietà o, comunque, nella piena disponibilità. Non è ammesso l'utilizzo dei veicoli, già interdetti alla circolazione da parte del Comune di Ferrara, di seguito elencati:

- autoveicoli ad accensione comandata (benzina), non omologati, ai sensi della direttiva 91/441/CEE e successive (veicoli detti "Euro 0 benzina");
- autoveicoli ad accensione spontanea (diesel), omologati ai sensi della direttiva 91/542/CEE, o 96/1/CEE riga B;
- autoveicoli omologati ai sensi della Direttiva da 94/12/CEE a 96/69/CEE, (veicoli detti "Euro 0", "Euro 1", "Euro 2 diesel");

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

Viceversa, in relazione alle politiche di incentivo al rinnovo parco mezzi e alle politiche del disincentivo alla circolazione dei mezzi più inquinanti, risulterebbe auspicabile l'impiego nel servizio di veicoli con motorizzazione:

- a benzina E5;
- a gasolio con i requisiti di abbattimento del particolato rispondenti alla categoria E5;
- veicoli con classi di abbattimento del particolato E6;
- motorizzazioni ibride (fatto salvo quanto già indicato per l'eventuale alimentazione a gasolio);
- motorizzazione a Metano;
- motorizzazione Full electric.

La ditta aggiudicataria deve fornire, all'atto della sottoscrizione del contratto, una scheda dei mezzi di trasporto utilizzati, sottoscritta dal legale rappresentante, che riporti le seguenti indicazioni:

- la tipologia e il numero dei mezzi di trasporto utilizzati;
- la targa dei mezzi di trasporto e copia delle carte di circolazione.;
- documentazione relativa all'assicurazione.

Gli acquisti di eventuali nuovi mezzi di trasporto, destinati al presente appalto, dovranno essere comunicati ad ASP e dovranno rispettare le prescrizioni dettate dal presente capitolato e dalla normativa vigente in materia (D.M. Ambiente, Tutela del Territorio e del Mare del 25.07.2011) e pertanto dovrà essere fornita apposita scheda integrativa.

#### **ART. 20 - Perdite o rotture di biancheria, sostituzione per usura, tutela da parte dell'appaltatore del proprio patrimonio**

L'Appaltatore, nell'ambito di un'alea pari al 10% della dotazione iniziale e con riferimento ad ogni anno d'appalto, non potrà avanzare alcuna pretesa per l'eventuale perdita di biancheria piana e confezionata, rotture o deterioramento della stessa che dovranno essere comprese nel prezzo di aggiudicazione, fatta salva la possibilità della ditta, a seguito di contraddittorio con ASP, di richiedere il risarcimento dei danni nel caso in cui riesca a dimostrare che l'ammanco o il danneggiamento irrimediabile del capo sia stato determinato dall'uso improprio, imputabile al personale che opera nella Stazione appaltante. In tale ipotesi, l'entità del risarcimento del capo verrà definita in relazione allo stato di uso e al valore commerciale del capo. In merito si ribadisce che è fatto divieto al personale della Stazione appaltante di utilizzare i capi al di fuori dei luoghi e delle attività a cui il personale stesso è preposto in funzione del contratto di lavoro o di appalto intercorrente con la Stazione appaltante; il personale inoltre è tenuto ad operare affinché non sia fatto un uso improprio del capo tale da arrecare danni irreparabili allo stesso. I capi di biancheria piana e confezionata che per normale usura risultassero non più idonei saranno tempestivamente sostituiti a cura e spese dell'Appaltatore. L'Appaltatore ha la facoltà di porre in atto, in accordo con ASP, misure idonee alla salvaguardia del proprio patrimonio di biancheria e attrezzature (es. inventari periodici) non esclusa la etichettatura con scritte personalizzate della biancheria (o altra marcatura con speciali contrassegni) purché apposta in modo non immediatamente visibile od in forma discreta in particolare sulle lenzuola e federe. Ogni concorrente deve illustrare, nella relazione

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

tecnica presentata in sede di gara, il sistema di controllo (anche informatizzato) eventualmente adottato al fine di monitorare i capi di biancheria e quindi evitare qualsiasi inconveniente legato all'ammacco degli stessi.

#### **ART. 21 - Riserva di modificazioni del servizio**

La Stazione appaltante si riserva di apportare eventuali migliorie alle modalità di espletamento del servizio al fine del raggiungimento di una maggiore efficacia riferita agli aspetti igienici ed organizzativi, sempre che tali migliorie non alterino oggettivamente gli oneri e i costi produttivi delle prestazioni.

#### **ART. 22 - Asportazione finale delle dotazioni a noleggio**

Al termine del contratto di appalto tutta la biancheria piana e confezionata fornita dall'Appaltatore in noleggio ed i contenitori di proprietà dello stesso utilizzati nell'appalto dovranno essere ritirati a cura e spese dell'Appaltatore. In ogni caso i tempi e le modalità di ritiro della biancheria piana e confezionata dovrà essere concordato preventivamente con la Stazione appaltante al fine di facilitare il subentro del nuovo soggetto affidatario ed evitare possibili disguidi o carenze nel servizio.

#### **ART. 23 - Campionatura**

Con l'offerta le imprese partecipanti alla gara dovranno far pervenire, nei modi e nelle quantità indicate negli allegati 6) e 7) e nel disciplinare di gara, campionatura minimale (corredata dalle relative schede tecniche) dei capi di biancheria piana e di vestiario. Per il vestiario da destinare in uso al personale dipendente, in particolare si dovranno presentare fogge differenti dello stesso articolo ed eventualmente stessa foggia di colore diverso. In particolare saranno da campionare: camice bianco da uomo, camice bianco da donna, casacca di cotone colorata unisex, pantalone di cotone bianco per uomo e per donna. I campioni da produrre dovranno essere nuovi di fabbrica. Potranno essere presentate anche le sole schede ed i colori disponibili con fotografia, dopo il primo campione. Relativamente alla ditta risultata aggiudicataria, tutti i capi campionati e comunque prescelti resteranno depositati, sino al termine del contratto, presso ASP al fine di verificarne la loro rispondenza con le forniture che avverranno in corso d'appalto. Tali campioni non potranno essere fatturati ed ogni campione prescelto, dopo l'aggiudicazione, dovrà riportare la timbratura dell'Appaltatore in maniera indelebile.

#### **ART. 24 - Lavaggio, asciugatura, stiro del vestiario degli ospiti**

Il servizio di ricondizionamento e manutenzione della biancheria personale degli ospiti consiste nel prelievo dai nuclei della Casa Residenza, nel lavaggio, asciugatura, stiro, piegatura, interventi sartoriali, e riconsegna degli indumenti agli stessi nuclei. A titolo indicativo la gamma dei capi di vestiario oggetto di lavaggio è la seguente:

cardigan, panno, plaid, calze da uomo e da donna, calzoni, gonne, pigiama, tute da ginnastica, camicie normali e da notte, tutone, camicette, coperte di lana, cuscini per carrozzine, fazzoletti da naso, mutande, giacche e vestaglie da camera, impermeabili, mantelline, giacche da uomo, gilet di panno o di lana, golf maglie intime e normali, mantelline, vestiti donna di lana e di cotone, sottovesti, accappatoi, altra biancheria intima, ecc.

#### **ART. 25 - Identificazione della biancheria personale degli ospiti**

All'inizio del servizio l'ASP fornirà all'Appaltatore un elenco riportante i numeri identificativi dei capi, dal quale si possa rilevare i nuclei di appartenenza dei residenti. Sarà cura del personale dell'ASP comunicare all'Appaltatore ogni variazione. All'inizio ed in corso d'appalto i capi degli ospiti saranno identificati con

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

etichetta termosaldada e/o cucita, con codice a barre, riportante il numero identificativo dell'ospite e la sigla della committenza. Solo i capi di biancheria intima (calze, mutande e maglieria intima) potranno essere identificati con semplice etichetta. La fornitura delle etichette è a carico dell'Appaltatore.

#### **ART. 26 - Modalità di ricondizionamento del vestiario ospiti**

Il processo di lavaggio potrà essere effettuato sia ad acqua che a secco, privilegiando il metodo tradizionale del lavaggio in lavatrice, con l'utilizzo di detersivi idonei, abbinati a temperature dell'acqua e cicli di lavaggio adeguati. Per i capi delicati (lana, seta, misto lana ecc.), l'Appaltatore dovrà far uso di idonei e specifici sistemi di lavaggio, in grado di garantire buoni risultati (eliminazione dello sporco ed aloni). Il trattamento non dovrà essere lesivo e in ogni caso adatto alle caratteristiche dei tessuti, alla loro qualità ed al loro grado di sporco. Il lavaggio deve essere eseguito a regola d'arte, con la consegna dei capi perfettamente lavati, asciugati, stirati.

L'Appaltatore, col processo di lavaggio, deve garantire:

- l'eliminazione di residui chimici tossici, irritanti o comunque tracce dei prodotti utilizzati che possano provocare allergie, irritazioni e altri inconvenienti;
- la sanificazione dei capi;
- l'assenza di alcalinità nei tessuti;
- l'asciugatura dei capi di vestiario non deve lasciare un tasso di umidità residuo (superiore al 4% al Kg), tale da essere causa di contaminazione rapida e di sviluppo di cattivi odori;
- l'eliminazione degli odori;
- la dovuta morbidezza dei capi lavati per favorirne la vestibilità.

La biancheria pulita degli ospiti dovrà presentare una carica microbica totale inferiore a 20 unità formanti colonie/100 cm<sup>2</sup> ed essere priva di specie patogene.

Prima delle operazioni di lavaggio l'Appaltatore dovrà provvedere, mediante proprio personale ed all'interno dei propri locali di produzione, alla suddivisione e cernita della biancheria, per tipologia ed uso, al fine di garantire ad ogni capo:

- il lavaggio appropriato;
- evitarne il restringimento e l'infeltrimento;
- il deterioramento dei tessuti.

La biancheria che ad esclusivo giudizio della committenza risulterà non sufficientemente lavata o mal stirata, dovrà essere sottoposta ad ulteriore trattamento a cura e spese dell'Appaltatore e riconsegnata entro 48 ore. Per particolari capi di vestiario di delicata fattura ed intrinseco valore riconosciuto, (es. capi in pelle, cachemire ecc.) il cui trattamento di lavaggio, sia in acqua che con altri sistemi, può pregiudicarne la durata e/o l'integrità, (ovvero, prima dell'esecuzione delle fasi di lavaggio, vengano riscontrate macchie di difficile rimozione per le quali si rende necessario un trattamento tale da pregiudicare l'integrità del capo stesso), l'Appaltatore è esonerato dall'obbligo del lavaggio, dandone immediata comunicazione all'ASP. Gli eventuali interventi sartoriali richiesti devono garantire che il risultato della riparazione non contrasti con la funzionalità e il decoro estetico dei capi di vestiario dei residenti

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

#### **ART. 27 - Modalità di ritiro e riconsegna del vestiario ospiti**

Il ritiro degli indumenti sporchi, raccolti in appositi sacchi colorati, e la consegna di quelli puliti dovrà avvenire presso i nuclei e Centro Diurno dell'ASP con personale e materiale (idonei sacchi per ritiro e consegna) a carico dell'Appaltatore. Il ritiro e la riconsegna dovrà avvenire almeno tre volte alla settimana, escluse le domeniche e le festività infrasettimanali, con le stesse modalità di trasporto, di giorni ed orari di ritiro/riconsegna della biancheria piana e confezionata. Qualora il giorno di consegna coincida con un giorno festivo, l'Appaltatore dovrà effettuare il servizio nel giorno immediatamente precedente o successivo, previo accordo con il Responsabile della struttura. Qualora inoltre l'Appaltatore, per cause impreviste, non fosse in grado di rispettare gli orari predeterminati per il ritiro/consegna della biancheria, dovrà darne immediato avviso (anche telefonico) al Responsabile della struttura o a chi da lui designato.

La riconsegna degli indumenti puliti dovrà avvenire entro e non oltre il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla data del ritiro, con contemporaneo rilascio di un documento giustificativo riportante la quantità consegnata per ogni servizio, l'indicazione del peso globale dei capi puliti in consegna. La biancheria personale pulita degli ospiti, dovrà essere consegnata con involucro trasparente suddivisa per numero, mentre alcuni capi di vestiario come cappotti, giacche, vestiti ecc. dovranno essere consegnati su appositi appendiabiti. I capi di vestiario strappati o seriamente danneggiati dall'Appaltatore dovranno essere consegnati in separata confezione.

#### **ART. 28 - Sostituzione biancheria personale degli ospiti danneggiata**

L'Appaltatore è tenuto alla sostituzione del vestiario danneggiato o non riparabile per incuria o propria colpa con altro analogo avente le stesse caratteristiche estetiche e merceologiche. Si precisa che il capo non riparabile andrà comunque riconsegnato. Inoltre, si considererà smarrito e dovrà essere sostituito, con le modalità dette in precedenza, qualsiasi capo di vestiario non consegnato nei termini ordinari, che non venga ritrovato e riconsegnato entro 15 giorni dalla segnalazione all'Appaltatore. In caso di capi di biancheria che vengano deteriorati/danneggiati in modo permanente a seguito di una scorretta esecuzione del trattamento (ivi inclusa la fase dell'etichettatura), l'appaltatore dovrà farvi fronte a proprie spese a semplice richiesta dell'ASP inoltrata a seguito di ricevimento di formale istanza di rimborso/sostituzione del capo pervenuta dall'interessato o chi per esso. In tali casi, l'interessato contestualmente all'istanza di rimborso, quantifica economicamente il danno sofferto in via forfettaria e lo inoltra al personale Asp che lo notifica alla Ditta. Quest'ultima, provvede al risarcimento del danno, in accordo col famigliare:

a) con deposito in contanti della cifra indicata presso l'ufficio Provveditorato dell'ASP che lo farà avere al richiedente dietro "firma autografa" di ricevimento da apporsi sull'istanza di rimborso stessa.

b). Con smaltimento del capo danneggiato e fornitura di altro capo di pari valore

Qualora la ditta non ritenga congrua la quantificazione effettuata dal richiedente potrà proporre una nuova stima economica che, se accolta dal richiedente, terminerà con le procedure suddette, contrariamente verrà unilateralmente stabilita dall'ASP [ed in forma inappellabile per la ditta] in ragione dei prezzi correntemente praticati nei locali esercizi commerciali di abbigliamento per gli stessi o equipollenti capi.

#### **ART. 29 - Tracciabilità biancheria piana, divise personale e vestiario ospiti**

Si richiede un sistema informativo che consenta un efficace controllo sullo svolgimento di ogni attività. In sostanza si dovrà avere la tracciabilità della biancheria piana, delle divise e del vestiario ospiti. Tale sistema

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

dovrà consentire un monitoraggio costante su eventuali punti di perdite dei capi e dei tempi di ritiro e consegna dei capi al medesimo nucleo.

### **ART. 30 - Attività di autocontrollo della qualità erogata e risultati attesi**

La ditta è tenuta ad effettuare a sue spese, controlli batteriologici almeno semestralmente e comunque su richiesta di ASP sui capi trattati. Tali controlli devono essere eseguiti da un laboratorio accreditato; i certificati dovranno essere inviati semestralmente all'Amministrazione.

Per la valutazione degli effetti del processo attuato la ditta dovrà dichiarare i risultati attesi e gli standard qualitativi e quantitativi di riferimento in ordine, a titolo esemplificativo, alle seguenti prove:

- verifica del ph residuo
- del tasso di umidità residuo
- della percentuale di sporco residuo
- della quantità dei candeggianti residui sui capi trattati
- del grado di depurazione delle acque effettuato
- dell'addolcimento delle acque della presenza nelle acque di residui ferrosi in grado di danneggiare i capi trattati
- verifica dell'ingiallimento
- ricerca dei residui di incrostazioni organiche
- verifica dell'avvenuto risciacquo
- ricerca dei tensioattivi verifica dei coefficienti di riduzione decimale di specifici ceppi microbici per poter valutare l'efficacia dei cicli di lavaggio eseguiti, etc.
- controllo dei cicli di lavorazione e dei cicli di lavaggio anche presso gli stabilimenti di lavorazione così come descritti in offerta tecnica, anche in ordine alla identificazione dei valori riscontrati in relazione a quelli offerti dalla ditta in merito a:
  - concentrazione dell'alcalinità
  - ph residuo
  - concentrazione ossigeno
  - cloro attivo
  - temperature
  - flussi delle acque neutralizzazione
  - presenza di ceppi microbici significativi
  - acque di risciacquo

Controllo dei prodotti trattati e cioè:

- a) rimozione dello sporco, disinfezione, durata della biancheria, ecc.;
- b) candeggianti residui;
- c) ph residuo;
- d) grado di umidità residuo.

Controllo sulla biancheria resa che presenti anomalie:

- a) grado di polimerizzazione;
- b) grado di ossicellulose;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- c) grado di idrocellulose;
- d) grado di bianco;
- e) grado di solidità del colore:

Controlli microbiologici sulle acque di lavaggio (es. sulle acque di risciacquo).

Sono ad esclusivo e totale carico dell'Appaltatore i seguenti oneri ed adempimenti:

- a) la biancheria piana e confezionata da mettere a disposizione per l'appalto nei casi di lavanolo;
- b) le attrezzature (carrelli grigliati, contenitori chiusi ecc.) e i sacchi utilizzabili all'interno delle strutture per l'esecuzione delle prestazioni affidate in appalto;
- c) il ritiro, con propri automezzi e proprio personale, della biancheria e vestiario usati/sporchi (eventualmente infetti) e per la consegna di quelli nuovi/ricondizionati;
- d) l'obbligo di stipulare specifica polizza assicurativa a garanzia di danni a persone o cose (vedasi in merito specifiche al successivo art. 45);
- e) il rispetto del piano di sicurezza dell'Azienda di cui al D.L.gs. 81/08,
- f) etichettatura termosaldata e/o cucita con codice a barre della biancheria piana e tendaggi di proprietà della Committenza.

Oneri a carico della Stazione Appaltante:

- L'individuazione dei locali ove depositare la merce da consegnare e la relativa manutenzione straordinaria e ordinaria dei locali stessi.
- La Responsabilità della custodia e corretto utilizzo della merce fornita.
- L'individuazione, oltre al direttore dell'esecuzione che è il RUP della Stazione Appaltante, di una figura referente cui il Responsabile dell'Appaltatore dovrà interfacciarsi per l'ordinaria "conduzione" del contratto di appalto.

#### **ART. 31 - Personale incaricato dall'impresa - responsabile tecnico del servizio**

L'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare sin dalla data della consegna del servizio, il nominativo (completo di tutte le generalità) del Responsabile tecnico del servizio, ed anche i recapiti telefonici, di fax e di posta elettronica.

Il Responsabile del servizio deve essere in possesso di una documentata qualifica professionale idonea a svolgere tale funzione e comprovata esperienza in igiene, gestione delle risorse umane ed organizzazione del lavoro nel settore oggetto della gara.

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza del Responsabile tecnico, nelle ore di espletamento del servizio, ed in particolare in tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 18,00, e la relativa reperibilità 24 ore dello stesso Responsabile tecnico mediante telefono cellulare fornito a proprie spese dall'Appaltatore, al fine di intervenire per affrontare e risolvere tutte le necessità e le evenienze che dovessero presentarsi, entro il tempo massimo di 60 minuti dalla chiamata.

Il Responsabile tecnico deve avere la facoltà ed i mezzi occorrenti per tutte le provvidenze che riguardano l'adempimento degli oneri contrattuali garantendo la qualità del servizio e mantenendo rapporti improntati a collaborazione con i Responsabili di ASP, relativamente alle aree di competenza.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

In particolare il Responsabile tecnico deve svolgere il compito di programmare, controllare, coordinare, e fare osservare al personale impiegato, le funzioni e i compiti e gli orari di presenza stabiliti, di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni ed inoltre dovrà garantire la qualità del servizio nel suo complesso.

Tutte le comunicazioni relative al servizio, le richieste ed istruzioni per eventuali prestazioni contingenti e contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto incaricato, si intendono fatte direttamente all'Appaltatore.

Le comunicazioni al Responsabile tecnico del Servizio avverranno esclusivamente per iscritto per mezzo fax o e-mail.

L'Appaltatore è comunque tenuto a comunicare il nominativo ed il recapito di almeno un sostituto che assuma automaticamente compiti e responsabilità del Responsabile tecnico in caso di irreperibilità, anche temporanea, del medesimo.

Il Responsabile tecnico dovrà essere sostituito nell'ipotesi di comportamenti non in linea con il ruolo ricoperto ed in presenza di fatti gravi che non consentano la prosecuzione del rapporto di collaborazione con il personale dell'ASP.

Nell'esecuzione del servizio l'Appaltatore, per eventuali problemi ed esigenze di carattere amministrativo che riguardano l'espletamento del servizio, potrà rivolgersi all'Ufficio Provveditorato di ASP. Per eventuali problemi ed esigenze di carattere tecnico che riguardano l'espletamento del servizio, l'Appaltatore potrà rivolgersi alla Responsabile della Casa Residenza per anziani.

#### **ART. 32 - Controlli e contestazioni di non conformità**

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritiene necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni richieste o presupposte dal presente capitolato, anche presso lo stabilimento dell'Appaltatore.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti sia dal Capitolato speciale che dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta.

L'Appaltatore ha l'obbligo di controllare che gli articoli consegnati siano in buono stato di confezione e manutenzione, ben lavati, asciugati e stirati ed immuni da difetti che possano compromettere il loro uso, la funzionalità ed il decoro.

La Stazione appaltante ha inoltre facoltà di controllare che i capi siano immuni da vizi e difetti che possano compromettere in tutto o in parte l'utilizzo e la funzionalità dei medesimi, nonché il decoro del personale, rifiutando di prendere in carico i capi che non corrispondano ai requisiti richiesti.

Tutti gli articoli forniti in noleggio potranno essere sottoposti, a campione, a prove di laboratorio eseguite presso laboratori pubblici o privati autorizzati atte ad accertare la rispondenza dei materiali a quanto richiesto.

Tutte le partite di capi e articoli non conformi saranno respinte e dovranno essere prontamente sostituite da parte dell'Appaltatore, fatta salva ed impregiudicata l'applicabilità di penale e la richiesta di risarcimento di eventuali danni, compresi i costi relativi alle prove di laboratorio stesse.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

La Direzione di ASP vigilerà costantemente sul servizio e può imporre all'Appaltatore l'introduzione di particolari tecniche di lavaggio, nonché l'uso di determinate procedure, effettuando anche specifici sopralluoghi presso lo stabilimento della ditta, senza alcun preavviso, per verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie, le procedure e modalità di lavorazione impiegate e prelevare campioni dei prodotti utilizzati.

Alla Responsabile della Casa Residenza deve farsi riferimento per quanto riguarda l'espletamento del servizio e il rilascio di attestazioni sulla regolarità delle prestazioni svolte.

In particolare i controlli possono riguardare:

- modalità di lavaggio, stiro e asciugatura della biancheria, piana e confezionata;
- tipologia dei prodotti utilizzati per il lavaggio;
- individuazione di macchie, umidità, odore e residui in genere;
- qualità e stato di usura della biancheria a noleggio;
- conformità della confezione e delle caratteristiche merceologiche del prodotto consegnato;
- quantità di biancheria consegnata, giorni, orari, modalità di consegna e di prelievo, compilazione bolle di consegna;
- modalità di trasporto;
- controlli effettuati sul processo di lavaggio e disinfezione locali, attrezzature in genere, automezzi;
- conformità degli stabilimenti a norme di legge.
- dotazioni delle divise personalizzate previste per i singoli operatori, ritiri e consegne, cambi settimanali effettuati;
- relativamente a biancheria piana e divise/capi non personalizzati in dotazione al Nucleo, verifica nei guardaroba interni della costante disponibilità della dotazione iniziale.

Allo stesso modo al responsabile del Settore Anziani deve farsi riferimento per quanto riguarda l'espletamento del servizio e il rilascio di attestazioni sulla regolarità delle prestazioni svolte per il Centro Diurno.

In particolare la Stazione appaltante effettua appositi e periodici controlli allo scopo di verificare la consistenza quantitativa di biancheria piana nei locali adibiti al deposito biancheria piana sulla base del volume indicato nel progetto di gara. Nel caso in cui venisse riscontrata una riduzione rispetto agli standard richiesti la ditta è obbligata all'immediato reintegro fino a concorrenza della quota stabilita per ogni guardaroba.

Ogni eventuale non conformità rilevata dalla Stazione appaltante sarà tempestivamente notificata e segnalata all'Appaltatore il quale, entro il termine perentorio in essa indicato, dovrà dimostrare di risolvere quanto contestato mediante l'evidenza oggettiva di tutte le operazioni, atti o documenti comprovanti l'adeguamento agli standard di prestazione richiesti dalla Stazione appaltante e prescritti dal presente Capitolato speciale. L'inottemperanza totale o parziale a quanto prescritto dal presente articolo potrà comportare l'applicazione di penale e la risoluzione del contratto secondo le modalità successivamente specificate.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

### **ART. 33 - Monitoraggio dei consumi**

L'Impresa è tenuta a fornire ai referenti di ASP individuati in sede di avvio del servizio una reportistica periodica mensile che preveda almeno quanto segue:

- report riepilogativo delle dotazioni delle divise personalizzate per nucleo/servizio
- report riepilogativo delle dotazioni di biancheria piana affidata in lavanolo per nucleo/servizio
- report riepilogativo della biancheria piana e confezionata dichiarata fuori uso per nucleo/servizio
- ogni altra tipologia di report necessaria a comprendere il funzionamento del servizio.

I report dovranno prevedere la descrizione mensile dei consumi precisando:

- identificazione nucleo/servizio
- dettaglio della tipologia di manufatto;
- movimentazione scorta;
- valorizzazione economica.

Tutti i report devono essere forniti /scaricabili in formato Excel.

Al 31 dicembre di ogni anno (a prescindere dalla data di effettiva attivazione dell'appalto), nonché in coincidenza con la data finale di scadenza dell'appalto, sarà predisposto dall'Appaltatore un riepilogo di tutti i servizi e/o le forniture effettuati nel periodo considerato a favore delle unità operative della Stazione Appaltante, con valorizzazione economica del caso. Tale elaborato sarà suddiviso per tipologie di servizi e di forniture espletati. Nessun onere sarà posto a carico di ASP.

### **ART. 34 - Sistema informatico**

La Ditta Aggiudicataria provvederà ad installare un sistema informatico per la gestione ed il controllo di qualità del servizio, che dovrà essere messo in condivisione con ogni nucleo/servizio. Tale sistema dovrà avere una capacità elaborativa minima che permetta controlli immediati delle scorte interne, delle dotazioni presso i nuclei, delle quantità da consegnare e di qualunque altra informazione possa servire per garantire la risoluzione tempestiva di qualsiasi problema. In particolare detto sistema dovrà essere in grado di fornire, per la gestione del servizio, i seguenti minimi elementi conoscitivi:

1. gestione delle dotazioni;
2. quantitativo di biancheria piana consegnata e ritirata presso i diversi nuclei;
3. movimentazione divise del personale consegnate e ritirate dai vari nuclei;
4. quantitativo degli indumenti ospiti consegnata e ritirata dai vari nuclei;
4. gestione del guardaroba e dei depositi con le scorte presso i vari Nuclei;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

5. formulazione di qualsiasi statistica;
7. gestione delle richieste;
8. segnalazione in real-time delle anomalie sulle dotazioni;
9. sistema di controllo automatico che consenta la gestione del flusso dei capi personalizzati.

Entro il decimo (10°) giorno di ogni mese successivo, la Ditta Aggiudicataria dovrà aggiornare i dati inerenti la movimentazione mensile della biancheria piana e massa vestiaria, relativi al mese precedente.

I dati inseriti nel sistema informatico saranno verificati con i dati trascritti nei bollettari di consegna dei manufatti.

La Ditta Aggiudicataria è tenuta inoltre a consegnare ad ASP la stampa delle giacenze e relativi scostamenti per il controllo, nonché la stampa relativa alla movimentazione dei diversi articoli.

#### **ART. 35 – Gestione del servizio**

Per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2, l'Aggiudicatario si impegna a dare attuazione al piano di svolgimento delle attività così come indicato nella propria offerta tecnica presentata in sede di gara, tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi con l'ASP. La Stazione Appaltante si riserva di prescrivere ulteriori e/o diverse modalità di articolazione del servizio, anche in riferimento a periodi e sedi di espletamento dello stesso, qualora le ritenga opportune, anche in deroga all'offerta tecnica presentata e valutata.

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare con tempestività ad ASP circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento del proprio compito, possano pregiudicare il regolare espletamento del servizio.

#### **ART. 36 - Responsabilità dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario è responsabile della corretta esecuzione dei servizi affidati. Pertanto, qualora, nel corso dell'esecuzione dei servizi si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Responsabile Operativo deve darne tempestiva comunicazione al Responsabile dell'ASP e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

L'Aggiudicatario è inoltre responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e delle prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamentari vigenti anche in materia di diritto del lavoro.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di fornire all'ASP, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad accertare l'effettività di tale ottemperanza.

L'Aggiudicatario è, inoltre, direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, cose e/o materiali causati per suo fatto e colpa, compresi i danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati. L'Aggiudicatario dovrà quindi provvedere tempestivamente e a propria cura e spese al risarcimento dei danni.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

Fermo restando quanto sopra previsto, l'Aggiudicatario è comunque tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni causati a terzi, agli ospiti di ASP e ad ASP ed ai suoi beni dal proprio personale e dai propri mezzi.

### **ART. 37 - Obblighi dell'Aggiudicatario**

Gli obblighi dell'Aggiudicatario sono i seguenti:

- rispettare gli standard qualitativi e le norme di funzionamento dei servizi definite dall'ASP nel presente capitolato, nel disciplinare di gara e in tutta la documentazione di gara;
- impegnarsi a svolgere direttamente (fatta salva ovviamente l'eventuale applicazione delle norme in materia di subappalto) tutte le attività ed i servizi di cui all'art. 2 del presente capitolato
- operare in accordo con l'ASP, provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati nello stesso per il tramite del Responsabile Operativo
- attenersi alle disposizioni date dall'ASP nell'espletamento delle attività appaltate, comunicando le eventuali proposte di diversa organizzazione dei servizi;
- attuare gli indirizzi dell'ASP finalizzati a un miglior funzionamento del servizio
- rispettare ed assicurare il rispetto degli standard qualitativi e delle norme di funzionamento dei servizi definiti nonché il rispetto dei regolamenti e degli atti dell'ASP.

L'Aggiudicatario dovrà osservare la massima diligenza nella esecuzione del servizio.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale:

- i rischi connessi all'esecuzione del contratto;
- gli obblighi e le responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, requisiti del personale impiegato nell'appalto;
- tutte le spese inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, senza diritti di rivalsa.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e lo stesso non potrà, pertanto, avanzare pretese di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'ASP.

L'Aggiudicatario si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'ASP da tutte le conseguenze derivanti dalle eventuali inosservanze delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.

L'Aggiudicatario è tenuto a impiegare, negli interventi oggetto dell'appalto, personale in possesso dei seguenti requisiti (richiesti anche in caso di impresa individuale):

- età non inferiore a 18 anni
- adeguata conoscenza della lingua italiana (sia parlata che scritta);
- specifica formazione e qualificazione in relazione alla tipologia, alle caratteristiche, alle condizioni e alle modalità del servizio appaltato, all'uso di attrezzature, macchinari, materiali e prodotti di consumo, alle specifiche problematiche sulla sicurezza;

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

- l'eventuale personale non comunitario deve essere munito di carta di soggiorno o permesso di soggiorno; in alternativa, di nulla osta al lavoro e contratto di soggiorno e, ove previsto, dell'equiparazione del titolo di studio richiesto.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire costantemente la presenza del personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto disposto dall'art. 2 del presente capitolato.

L'Aggiudicatario è sempre responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle eventuali loro inosservanze alle norme del presente capitolato.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a:

- sostituire tempestivamente il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- non sostituire il personale indicato in sede di gara, che ha costituito valutazione ai fini dell'aggiudicazione, senza giustificato motivo, che deve essere comunicato all'ASP; nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, a sottoporre il nominativo del nuovo operatore al responsabile dell'ASP che deve approvare per iscritto il nominativo proposto, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal presente capitolato;
- provvedere alla sostituzione in caso di assenze del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto con personale in possesso almeno degli stessi requisiti previsti dal presente capitolato;
- garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto e ad assicurare il rispetto della puntualità dei servizi.

**ART. 38 – Personale e Tutela dei lavoratori, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - D.Lgs 81/08.**

L'aggiudicatario è tenuto ad osservare il trattamento economico e normativo vigente per tutto il personale utilizzato, nei modi e termini di legge e dei contratti nazionali di lavoro. L'aggiudicatario dovrà trasmettere, nel caso venga richiesto da ASP, copia della documentazione comprovante il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi effettuato per il proprio personale, fermo restando la facoltà, per l'Ufficio stesso, di richiedere direttamente opportuni accertamenti in merito ai competenti uffici. Qualora risulti che l'aggiudicatario non abbia ottemperato a qualcuno degli obblighi suddetti, ASP ha la facoltà di operare una trattenuta cautelativa sulle fatture da liquidare pari al 20% del corrispettivo mensile, fino ad avvenuta regolarizzazione. Resta inteso, in ogni modo, che ASP, rimane del tutto estraneo ai rapporti, ivi compreso qualsiasi vertenza economica e/o giuridica, che andranno ad instaurarsi fra l'aggiudicatario ed il personale dipendente. Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 e s.m.i., il soggetto aggiudicatario deve assicurare a tutto il personale in servizio adeguata formazione nelle materie relative al servizio oggetto dell'appalto, nonché dare conoscenza dettagliata del presente Capitolato, allo scopo di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti da ASP. La formazione dovrà avere caratteristiche di specificità, permanenza e durata, e dovrà essere garantita per tutta la vigenza del contratto.

L'Aggiudicatario si impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro, di igiene e sicurezza, nonché alla disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

L'Aggiudicatario si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi e Integrativi di Lavoro, applicabili, alla data della stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni. La Ditta si obbliga a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione; tali obblighi vincolano la Ditta anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

Il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale comporta l'immediata risoluzione del contratto.

L'ASP è assolutamente estranea al rapporto di lavoro costituito tra l'Aggiudicatario ed il proprio personale addetto al servizio e non potrà mai essere coinvolto in eventuali controversie che dovessero insorgere, in quanto nessun rapporto di lavoro potrà mai instaurarsi tra il personale dell'Aggiudicatario e l'ASP.

L'Aggiudicatario, a mezzo del proprio personale, dovrà osservare ed applicare le disposizioni di cui al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare riferimento alla nomina dei responsabili della sicurezza e degli addetti al primo soccorso e al servizio antincendio che dovranno essere provvisti della necessaria qualifica.

L'aggiudicatario, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare un'autocertificazione nella quale attesta di avere adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, necessari e propedeutici all'avvio del servizio oggetto di affidamento.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a comunicare in forma scritta, entro il mese successivo l'avvio del servizio le seguenti informazioni:

- Nominativo del Datore di Lavoro;
- Nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- Nominativo del Medico competente;
- Formazione professionale documentata in materia di sicurezza dei lavoratori

#### **ART. 39 - Scioperi – Continuità del servizio**

In caso di sciopero del personale o di disguidi nel funzionamento del servizio, troverà applicazione la legge n. 146/90 e s.m.i e le norme di garanzia sui servizi pubblici essenziali previsti dal C.C.N.L. di categoria dell'Aggiudicatario.

In ogni caso l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità nello svolgimento del servizio anche in caso di motivato impedimento assumendosene tutti gli oneri.

#### **ART. 40 - Corrispettivo**

Il corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario, a fronte dei servizi di cui all'art. 2 del presente capitolato, corrisponde all'offerta economica presentata in sede di gara.

Il ribasso d'asta è stato determinato a proprio rischio dall'Aggiudicatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime pertanto l'offerta è fissa ed invariabile indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità si dovesse verificare, facendosi carico l'aggiudicatario di ogni relativo rischio e/o alea. L'Aggiudicatario, pertanto, non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

aumenti del corrispettivo indicato nell'offerta per tutta la durata contrattuale e per i periodi di cui all'art. 3 del presente capitolato.

I prezzi dell'offerta, presentati dalla ditta risultata aggiudicataria, rimarranno invariati per tutta la durata del contratto.

#### **ART. 41 - Ritenuta a garanzia**

Sul corrispettivo del contratto saranno effettuate le ritenute a garanzia di cui al codice dei contratti.

L'importo delle ritenute sarà svincolato in sede di liquidazione finale, alla conclusione del contratto, dopo l'approvazione da parte della Stazione appaltante dell'attestazione di regolare esecuzione del servizio, previo rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva.

#### **ART. 42 - Pagamenti e Fatturazione**

Tutto il materiale pulito riconsegnato, a seguito di trattamento alla Stazione appaltante, dovrà essere accompagnato da apposita bolletta, in duplice copia, dalla quale risulti:

- l'indicazione del nucleo e/o sede cui il materiale è stato consegnato;
- il tipo e la quantità di materiale consegnato suddiviso nelle varie tipologie.

Le bolle di consegna saranno controfirmate da un delegato a cui il materiale è stato consegnato il quale tratterà una copia delle stesse.

La fatturazione avverrà, mediante emissione di documenti mensili posticipati, accompagnati dalla documentazione richiesta, d'importo pari alle prestazioni effettuate e dovrà essere articolata in base ai "centri di costo" individuati e segnalati da ASP.

Il personale impiegato dell'Amministrazione:

i. Verifica la regolare esecuzione delle attività amministrative connesse all'appalto

ii. Segnala le eventuali difformità riscontrate dal proprio personale alla Ditta Aggiudicataria per:

1. La regolarizzazione della difformità pena l'applicazione delle penali

2. La corretta quantificazione servizi da fatturare

3. in esito alla verifica di cui al precedente punto:

in assenza di segnalazioni avvenute, la Ditta Aggiudicataria deve intendersi tacitamente autorizzata a emettere fatturazione per le prestazioni effettivamente rese nel mese precedente quello di emissione fattura, altrimenti

In caso di segnalazioni la fatturazione andrà:

a). Sospesa in attesa della regolarizzazione delle segnalazioni

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

oppure

b). Accreditata in caso di emissione già avvenuta, e ri-emessa in modo corretto

Le fatture dovranno essere emesse dall'aggiudicatario e trasmesse ad ASP mediante il sistema di fatturazione elettronica entro i primi 10 giorni di ogni mese.

Il pagamento, a mezzo bonifico bancario, sarà effettuato a 60 giorni dalla data della fattura fine mese. Scaduto il termine di pagamento di cui sopra l'ASP non potrà essere considerata in mora se non dopo l'inutile decorso di 60 giorni dal ricevimento di raccomandata A.R. di sollecito, inviata, dopo la scadenza di pagamento. In ogni caso, il tasso di interesse applicato sarà quello legale.

Le fatture dovranno essere intestate ad ASP Centro Servizi alla Persona Via Ripagrande n. 5 - 44121 Ferrara, codice fiscale 80006330387 – partita IVA 01083580389.

Si precisa che:

- ✓ ASP ha deputato alla ricezione delle fatture elettroniche, attraverso il Sistema di Interscambio (SDI), l'Ufficio con CODICE UNIVOCO: UF0ECY (il terzo carattere è NUMERICO).
- ✓ che l'IVA sulle fatture emesse verrà versata da ASP, in qualità di Ente Pubblico ai sensi del nuovo Articolo 17-TER DPR 633/72 che prevede la SCISSIONE DEI PAGAMENTI (SPLIT PAYMENT).

Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicatario potrà sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato. In caso di inadempienza a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto da ASP con lettera raccomandata A/R.

L'ASP si riserva la facoltà di procedere alla revoca o alla riduzione, dell'affidamento. In tale ipotesi, il corrispettivo economico sarà rideterminato secondo le norme di legge.

#### **ART. 43 - Obblighi di tracciabilità**

L'Aggiudicatario si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i., e a fornire all'ASP ogni informazione utile a tal fine e, in particolare:

- ✓ a utilizzare un conto corrente dedicato, acceso presso banche o Poste Italiane S.p.a., ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all'Azienda tempestivamente e, comunque, entro sette (7) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- ✓ a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto;
- ✓ ad effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, riportando il codice identificativo di gara (CIG), fatto salvo quanto previsto all'art. 3, comma 3, della citata legge.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 9bis, L. 136/2010).

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

#### **ART. 44 - Cauzione definitiva**

L'Aggiudicatario, all'atto della stipula del contratto è tenuto a prestare apposita cauzione definitiva mediante costituzione di garanzia fidejussoria secondo le modalità e nei termini stabiliti dall'articolo 103 del D. Lgs 50/16.

#### **ART. 45 - Danni a persone o cose – Polizza assicurativa**

L'Aggiudicatario è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti, agli ospiti, ai beni di ASP.

L'Aggiudicatario è direttamente ed esclusivamente responsabile dei danni derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura che risultino arrecati:

- ✓ dal proprio personale a persone o utenti in carico o a cose, tanto dell'ASP che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione del servizio.
- ✓ dagli utenti in carico a persone o a cose tanto dell'ASP che di terzi.

A tal fine l'Aggiudicatario è tenuto, entro la data di attivazione del servizio e, comunque ai fini della stipula dell'atto contrattuale, a stipulare apposita assicurazione per danni a persone e a cose riferite specificatamente al presente appalto nessuno escluso e per l'intera durata dello stesso prevedendo espressamente con tra i terzi rientra anche ASP stessa, i suoi beni ed il suo personale.

La polizza dovrà essere specifica per il servizio di cui al presente capitolato e dovrà avere i seguenti massimali:

- ✓ non inferiore a €. 4.000.000,00 per ogni sinistro;
- ✓ non inferiore a €. 2.500.000,00 per danni a persone;
- ✓ non inferiore a €. 2.000.000,00 per danni a cose;

Eventuali franchigie non sono opponibili alla Stazione Appaltante.

L'ASP è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortunio o altro che dovesse occorrere al personale tutto, dipendente dell'Aggiudicatario o incaricato dallo stesso, impegnato nel servizio.

#### **ART. 46 - Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto**

Trattandosi di servizio continuativo necessario all'ASP, nel caso di inadempienza dell'Aggiudicatario nel prestare in tutto o in parte il servizio alle condizioni riportate nel presente capitolato e a quelle dell'offerta, la stessa potrà, a suo insindacabile giudizio, risolvere il contratto, per cause imputabili all'Aggiudicatario con incameramento della cauzione definitiva e fatto salvo il diritto dell'ASP al risarcimento del maggior danno, compreso quello conseguente all'affidamento delle prestazioni ad altro soggetto per il tempo necessario all'espletamento di una nuova procedura di gara.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

È fatta salva la possibilità per l'ASP di rivolgersi, in caso di risoluzione anticipata del servizio, al secondo miglior offerente per l'assegnazione del servizio stesso.

Oltre alle altre ipotesi espressamente previste nel presente capitolato costituiscono causa di immediata risoluzione del contratto per inadempimento:

- ✓ 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 nel presente capitolato comprovate da almeno tre (3) lettere di contestazione;
- ✓ difformità tra le caratteristiche del servizio e quelle dichiarate nell'offerta;
- ✓ in caso di cessione ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che per interposta persona, dei diritti e degli obblighi inerenti al presente contratto;
- ✓ per interruzione del servizio senza giusta causa;
- ✓ per cessazione anticipata del servizio;
- ✓ Subappalto di forniture/prestazioni non autorizzato;
- ✓ Violazione delle norme di sicurezza e prevenzione;
- ✓ Gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari nonché delle norme del presente capitolato e/o gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'Aggiudicatario anche a seguito di diffide della Stazione Appaltante;
- ✓ Inosservanza grave e reiterata, diretta o indiretta, delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti nel presente capitolato in materia di personale dipendente dell'affidatario e del CCNL;
- ✓ Per impedimento in qualsiasi modo all'esercizio del potere di controllo da parte dell'Amministrazione dell'ASP;

#### **ART. 47 - Recesso**

L'ASP può recedere dal contratto, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno venti (20) giorni, da comunicare all'Aggiudicatario con raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di recesso, l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché eseguite correttamente e a regola d'arte secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali ed alle eventuali ulteriori somme previste dall'art. 109 del D. Lgs 50/2016.

#### **ART. 48 - Attestazione di regolare esecuzione**

A conclusione del contratto il Direttore dell'esecuzione emette l'attestazione di regolare esecuzione del contratto, a seguito della quale:

- ✓ si provvede al saldo delle prestazioni eseguite;
- ✓ allo svincolo della cauzione prestata dall'Aggiudicatario;
- ✓ allo svincolo, previa verifica della regolarità contributiva, di quanto accantonato a titolo di ritenuta "a garanzia".

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

#### **ART. 49 - Riservatezza**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e/o, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente appalto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano e/o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ASP ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

L'Aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione stessa del fornitore a gare o appalti.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

#### **Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016**

1. In esecuzione del presente contratto, il Fornitore effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.
2. In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato A al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.
3. Il Fornitore è, pertanto, designato dall'Ente- ASP quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento -per il trattamento denominato "servizio trasporto con ambulanza" -, il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.
4. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

#### **Sicurezza e riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche 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

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

5. Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.

6. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

7. Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

8. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

9. Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.

#### **ART. 50 - Sicurezza**

Nel presente appalto sussiste l'esistenza di "interferenza", da intendersi come circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'Aggiudicatario che comportano valutazione dei rischi interferenti e oneri della sicurezza connessi. Ne consegue, pertanto, l'obbligo, a carico della stazione appaltante, di redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

In caso di mutate condizioni rispetto a quanto indicato al comma che precede risulterà necessario procedere con un verbale di coordinamento tra Aggiudicatario e committente.

È onere dell'impresa appaltatrice tenere conto, in sede di predisposizione dell'offerta, dei costi relativi alla sicurezza.

Si specifica che, sulla base dei rischi da interferenza individuati e della tipologia degli interventi previsti in appalto, le azioni indicate per il loro contenimento rientrano all'interno di aspetti organizzativi e di informazione comunque connesse alla specificità delle attività proprie della ditta appaltatrice e pertanto l'attuazione delle stesse si ritiene non comporti alcun costo aggiuntivo.

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

#### **ART. 51 - Sub-appalto**

L'eventuale subappalto potrà essere autorizzato nei casi e nei limiti previsti dall'art. 105 dlgs.50/2016. In ogni caso l'Aggiudicatario resta unico responsabile nei confronti dell'ASP del servizio subappaltato in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione degli adempimenti assunti.

Al pagamento delle prestazioni subappaltate provvede l'Aggiudicatario.

L'ASP è esclusa da qualsiasi responsabilità civile e penale per ciò che concerne i rapporti contrattuali tra l'Aggiudicatario e le ditte o società subappaltatrici. L'Aggiudicatario si obbliga a manvalere l'ASP da ogni richiesta che possa essere rivolta dai succitati terzi.

#### **ART. 52 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti**

È vietata qualsiasi forma di cessione totale o parziale del contratto, pena l'immediata risoluzione del contratto, il risarcimento dei danni e delle spese causati all'ASP e la perdita della cauzione.

È fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere a terzi i crediti del servizio senza specifica autorizzazione da parte dell'ASP fermo comunque il rispetto delle norme di cui al D.Lgs. 50/2016.

In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi di cui ai commi precedenti, l'ASP, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

#### **ART. 53 - Spese contrattuali**

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le imposte e tasse e le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna esclusa od eccettuata, comprese quelle per la registrazione.

Ai sensi dell'art. 216, comma 11, D.Lgs. 50/2016 l'Aggiudicatario deve rimborsare ad ASP le spese per la pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara entro e non oltre sessanta giorni dall'aggiudicazione (art. 216 comma 11 del D. Lgs 50/2016); tali spese sono stimate indicativamente in euro €. 2.500,00

#### **ART. 54 - Controversie e Foro competente**

In caso di controversia, le parti convengono che l'autorità giudiziaria competente per territorio sia, in via esclusiva, quella del Foro di Ferrara. Nelle more della definizione della controversia, l'Aggiudicatario non può esimersi dal continuare le sue prestazioni contrattuali e deve assicurare la perfetta regolarità del servizio. È espressamente esclusa la competenza arbitrale.

#### **ART. 55 - Normativa applicabile**

Per tutto quanto non previsto in questo capitolato si rinvia alle disposizioni di legge ed in particolare al D.Lgs. 50/2016.

#### **Il Responsabile unico del Procedimento**

Per accettazione  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA

---

## **Allegato A**

### **Accordo per il trattamento di dati personali**

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra l'Ente ASP e il Fornitore di servizi, designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

#### **1. Premesse**

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dai seguenti Allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale:

- Allegato 1: Glossario
- Allegato 2: Appendice "Security"

Le Parti convengono quanto segue:

#### **2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni dell'Ente ASP**

2.1 Il Fornitore, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'ASP garantisce che:

- tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente;
- non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute da ASP e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;
- non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito l'incarico da ASP, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;
- prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'ASP se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'ASP si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2. Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Fornitore si obbliga ad adottare:

- procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'ASP dagli interessati relativamente ai loro dati personali;
- procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato;
- procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente;
- procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere, compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

2.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che l'Ente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

### **3. Le misure di sicurezza**

3.1 Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.2 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

3.3 Il Responsabile del trattamento fornisce al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espletano, nell'ambito dell'incarico affidato funzioni di amministratori di sistema unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti

disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Si sottolinea che tale valutazione è propedeutica alla formale designazione ad amministratore di sistema da parte del Titolare il quale, in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema designati;

*o in alternativa*

3.3 Il Responsabile del trattamento conserva, nel caso siano allo stesso affidati servizi di amministrazione di sistema, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

3.4 L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";

3.5 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all'Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

3.6 Il Responsabile del trattamento adotta le misure di sicurezza previste all'allegato Security. In ragione della riservatezza delle evidenze di analisi di conformità alle misure di cui alla suddetta Appendice, il Fornitore condivide con l'Ente tali informazioni solo in caso di violazione o data breach. Si sottolinea che, ad ogni buon conto, la sottoscrizione del presente accordo, e dei suoi allegati, equivale ad attestazione della conformità del Responsabile, e della soluzione informatica prodotta/sviluppata, alle misure indicate nell'appendice "Security".

#### **4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default**

4.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Fornitore, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

4.2 Il Fornitore dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed

organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

## **5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione**

5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all'Ente le evidenze di tale formazione.

5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il Fornitore sarà direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

## **6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali**

6.1 Il Fornitore, nell'eventualità di subappalto occorso ai sensi della normativa in materia di appalti e, per tutte le evenienze, nei casi di conferimento di parte del trattamento dei dati personali a soggetti terzi sub-responsabili, impone agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

6.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il Fornitore dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

6.3 In tutti i casi, il Fornitore si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Fornitore abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

## **7. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea**

7.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

## **8. Cancellazione dei dati personali**

8.1 Il Fornitore provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

8.2 Alla cessazione del Contratto e, conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione dell'Ente, essere distrutti o restituiti alla stessa, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà dell'Ente.

## **9. Audit**

9.1 Il Fornitore si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.

9.2 Il Fornitore consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi Sub-Responsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Fornitore, e/o i suoi Sub-fornitori, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

9.3 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

9.4 Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 5 (con esclusione della lett. e) l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

9.5 Nel caso in cui l'audit fornisca evidenze di violazioni gravi, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 comma 4 lett. a), l'Ente può chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

9.6 Il rifiuto del Fornitore di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

## **10. Indagini dell'Autorità e reclami**

Nei limiti della normativa applicabile, il Fornitore o qualsiasi Sub-Responsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi:

- richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine;
- istanza ricevuta da soggetti interessati.

Il Fornitore fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

## **11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica**

11.1 Il Fornitore, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, dovrà comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a:

- descrivere la natura della violazione dei dati personali;
- le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;

- una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi.

11.2 Il Fornitore deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Fornitore non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

## **12. Responsabilità e manleve**

12.1 Il Fornitore tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Fornitore delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

12.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Fornitore:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo

## **GLOSSARIO**

**“Garante per la protezione dei dati personali”**: è l’autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

**“Dati personali ”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

**“GDPR” o “Regolamento”**: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

**“Normativa Applicabile”**: si intende l’insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali , incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

**“Appendice Security”**: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

**“Reclamo”**: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

**“Titolare del Trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

**“Trattamento”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

“**Responsabile del trattamento**”: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

“**Pseudonimizzazione**”: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

#### **Appendice “Security”**

Il Fornitore deve adottare le misure minime per la sicurezza ICT stabilite da AGID con la circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui sono soggetti i sistemi informativi.

Tali misure sono descritte all'indirizzo:

<https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>