

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLE VENEZIE

### INDICE

0. INFORMAZIONI GENERALI
1. DEFINIZIONI
2. APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE
3. OGGETTO DEL CONTRATTO
4. SPECIFICHE INERENTI L'ESECUZIONE DI PROVE
  - 4.1 CONSEGNA DEI CAMPIONI AL LABORATORIO PROVA E RIESAME DELLE RICHIESTE E DELLE OFFERTE
  - 4.2 DATA INIZIO ANALISI
  - 4.3 CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE E DELLE ALIQUOTE
  - 4.4 RAPPORTI DI PROVA
5. SPECIFICHE INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DEL CIRCUITO INTERLABORATORIO AQUA
6. SPECIFICHE INERENTI LA VENDITA DI SACCHE DI SANGUE
7. IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA
8. SUBAPPALTO
9. SIGNIFICATO ACCREDITAMENTO SECONDO UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI CEI EN ISO/IEC 17043
10. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO
11. TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento (UE) 2016/679)
12. OBBLIGO DI RISERVATEZZA, IMPARZIALITÀ E INFORMAZIONI VARIE
13. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO DELL'IZSVE
14. FORZA MAGGIORE
15. RECLAMI/SEGNALAZIONI
16. TERMINI DI PAGAMENTO
17. CONDIZIONI SPECIFICHE DI VENDITA
18. FORO COMPETENTE

### 0. INFORMAZIONI GENERALI

Le presenti condizioni generali si applicano al rapporto in essere tra l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (IZSVE) e il cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Con la conclusione del contratto/convenzione si intendono accettate anche le presenti condizioni generali di fornitura salvo esplicite deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

### 1. DEFINIZIONI

- **Accettazione dei campioni:** presa in carico del campione mediante verifica dei requisiti di idoneità alle prove e registrazione sul gestionale dedicato;
- **Aliquote:** parti in cui è suddiviso il campione in fase di campionamento e/o di esecuzione della prova;
- **AQUA:** denominazione del circuito interlaboratorio organizzato e gestito dall'Istituto Zooprofilattico delle Venezie;

- **Campione:** materiale da sottoporre a prova;
- **Campionamento:** attività di prelievo del campione oggetto delle prove;
- **Cliente/Richiedente:** persona fisica o giuridica, pubblica o privata che richiede ad IZSve l'effettuazione di prove o di servizi tra quelli offerti; è il committente della richiesta di prestazione;
- **Conferimento:** attività di consegna del campione oggetto delle prove;
- **Convenzione/contratto:** accordo scritto avente per oggetto prestazioni a pagamento da erogare a carattere continuativo a richiesta e ad utilità di soggetti interessati, enti, associazioni, organizzazioni pubbliche o private;
- **Data inizio analisi:** la data di effettivo inizio delle prove richieste dal cliente;
- **Foglio di accompagnamento (o accompagnatoria o verbale di prelevamento):** documento che riporta i riferimenti del richiedente, la data del prelievo del campione, la natura del campione conferito, l'eventuale anamnesi, gli esami richiesti, il nominativo e la firma del verbalizzante;
- **Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (IZSve o Istituto o Laboratorio);** ente di diritto pubblico sanitario con sede legale in Legnaro (PD) viale dell'Università 10, P. IVA 00206200289; corrisponde al Laboratorio di prova inteso come entità legalmente riconosciuta;
- **Metodo di prova / Procedura di prova:** procedura tecnica specificata per eseguire una prova;
- **Non conforme:** mancato soddisfacimento di un requisito;
- **Prova (sinonimo di accertamento, analisi o esame):** determinazione di una o più caratteristiche (es. chimiche, microbiologiche, fisiche, molecolari) di un campione, secondo un metodo di prova;
- **Rapporto di prova (RDP):** documento sul quale sono riportati i risultati delle prove;
- **Reclamo/segnalazione:** protesta, o lamentela scritta con cui un cliente contesta all'Istituto un comportamento o un'omissione, che può trovare o meno conferma a seguito di accertamenti;
- **Report:** documento sul quale sono riportati i risultati della partecipazione ai circuiti interlaboratorio AQUA;
- **Ricevimento campioni:** presa in carico dei campioni che pervengono all'Istituto, cui segue l'invio ai laboratori di destinazione. Tale servizio è attuato presso la sede centrale da una apposita struttura definita "Laboratorio gestione processi pre-analitici" e dai servizi di accettazione per i laboratori periferici;
- **Sito web IZSve:** [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it);
- **Verbalizzante:** persona fisica che firma il foglio di accompagnamento
- **Servizio:** prestazione fornita da IZSve, esplicitato all'articolo 3 del presente documento

## 2. APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

La richiesta di effettuazione di prove o di prestazione di servizi ad IZSve deve essere eseguita in forma scritta.

Possono essere stipulate apposite convenzioni scritte per l'esecuzione di prestazioni a pagamento previste a tariffario o anche a condizioni differenti, ovvero contratti nella forma dell'offerta e accettazione dell'offerta stessa.

In mancanza di formale offerta e/o richiesta di quotazioni economiche, costituiscono contratti anche gli ordini di esecuzione di analisi, e di attività di produzione, l'iscrizione a circuiti interlaboratorio AQUA o delle altre prestazioni indicate all'articolo 3 del presente documento, che pervengono direttamente dal cliente o che dal medesimo siano sottoscritti.

Il contenuto di eventuali accordi in variazione delle condizioni generali sarà di volta in volta concordato per iscritto tra le parti che ne dovranno, altresì, precisare l'ambito di applicazione.

Il prezzo delle prestazioni è quello indicato nel "Tariffario delle prestazioni a pagamento" pubblicato sul sito web dell'IZSve e approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione. Nulla è dovuto nel caso in cui IZSve non sia in grado, per questioni tecniche, di effettuare il servizio richiesto.

Le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sono conservate per 10 anni dopo l'esecuzione delle analisi, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti per l'IZSve.

### **3. OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il rapporto in essere tra IZSVe ed il cliente ha ad oggetto:

- effettuazione di analisi di laboratorio sia nell'ambito della sanità animale, sia nel campo del controllo degli alimenti di origine animale e dell'alimentazione animale, su campioni conferiti presso i servizi di accettazione dei laboratori IZSVe;
- erogazione del circuito interlaboratorio AQUA;
- attività di produzione (es. sacche sangue, siero coniglio, antigeni, sieri);
- attività di formazione/*tutorship*, fatto salvo quanto indicato nel documento "Condizioni generali di contratto per la fornitura da parte dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie di attività formative rivolte a professionisti esterni" del Centro di Formazione Permanente (CFP) dell'IZSVe;
- convegnistica;
- tutte le altre attività attinenti ai compiti dell'IZSVe, per le quali siano presenti all'interno dell'Istituto le necessarie competenze ed esperienze.

Nel sito web IZSVe sono pubblicati il tariffario, la carta dei servizi che definisce l'elenco delle prove offerte e i servizi erogati dall'Istituto.

Qualsiasi successivo scostamento rispetto a quanto concordato in sede di definizione della prestazione, viene segnalato per iscritto al cliente.

### **4. SPECIFICHE INERENTI L'ESECUZIONE DI PROVE**

#### **4.1 CONSEGNA DEI CAMPIONI AL LABORATORIO PROVA E RIESAME DELLE RICHIESTE E DELLE OFFERTE**

Ogni attività di campionamento e salvo diverse condizioni formalmente convenute tra le parti, si intende prestata od espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

IZSVe rende disponibile sul proprio sito web apposite linee guida per il campionamento.

A richiesta, IZSVe assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e di conservazione.

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene conferito ad IZSVe con modalità diretta a cura del cliente o di un suo incaricato, presso gli sportelli dell'accettazione o, se fuori orario di apertura al pubblico e per clienti provvisti di badge, presso gli sportelli self-service attivi 24h/24, presenti presso le sedi indicate sul sito web istituzionale dell'ente ([www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it)). Sono possibili anche invii di campioni tramite posta ordinaria (ove possibile) o tramite corriere.

In caso di trasporto effettuato, ma di annullamento della prova richiesta, in caso di pagamento anticipato, l'Istituto provvederà a restituire solo il costo della prova.

L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico. I campioni da sottoporre ad accertamenti nell'ambito della microbiologia alimentare devono essere consegnati unitamente ad una boccetta "testimone" contenente un liquido idoneo per la misurazione della temperatura di conferimento (es. acqua, alcool, glicerolo o loro miscela). La temperatura rilevata sarà riportata sul rapporto di prova. Qualora non fosse possibile effettuare la misurazione, nel rapporto di prova sarà indicato "temperatura non rilevabile".

Si raccomanda di adottare nelle fasi di manipolazione e confezionamento le norme igienico sanitarie necessarie ad evitare la contaminazione del campione e, in caso di rischio biologico e/o chimico, le norme di sicurezza, per evitare possibili e pericolose contaminazioni durante il trasporto e la consegna ("Accordo europeo relativo ai trasporti internazionali di merci pericolose su strada", normativa ADR).

Il cliente ha l'obbligo di informare IZSVe sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi.

Il cliente è responsabile ad ogni effetto di legge per danni a persone e cose derivanti dall'inadempimento degli obblighi di informazione sopra citati, riguardo la salute e la sicurezza dei soggetti che operano all'interno dei locali di IZSVe e per clienti eventualmente presenti al momento della consegna dei campioni.

Per l'ambito degli accertamenti eseguiti dall'IZSVe, l'ente accetta campioni solo se accompagnati da richiesta firmata da persona avente titolo, dove sia chiaramente indicato il soggetto richiedente, la natura dei campioni conferiti, le prestazioni analitiche richieste (queste possono essere oggetto di successivo riesame delle richieste e delle offerte tra cliente e laboratorio), e il nominativo esatto a cui intestare la fattura, nonché tutti i dati necessari per l'emissione della fattura elettronica.

In mancanza di formale richiesta, IZSVe richiede, all'atto della consegna del campione, la compilazione di un apposito modulo interno che viene sottoscritto dal conferente con firma leggibile.

Su richiesta del cliente, il servizio di accettazione rilascia una ricevuta di avvenuto conferimento.

Eventuali richieste particolari relative ad analisi (ivi comprese l'espressione sul rapporto di prova dell'incertezza di misura, di opinioni ed interpretazioni e di giudizi di conformità, indicate al par. 4.4), restituzione campioni, modalità di consegna dei rapporti di prova e/o tempi e modi di fatturazione, in deroga a quanto descritto nelle presenti condizioni generali di fornitura, dovranno essere valutate caso per caso e convenute fra le parti in forma scritta e prima o contestualmente dell'invio o conferimento dei campioni.

Nel caso in cui il cliente conferisca presso le accettazioni dell'IZSVe carcasse di animali d'affezione è tenuto a richiedere l'eventuale richiesta di consegna della carcassa a ditte autorizzate dalle autorità competenti per territorio per la cremazione degli animali d'affezione. Tale richiesta deve essere effettuata compilando apposita modulistica disponibile presso gli sportelli delle accettazioni IZSVe, da consegnare contestualmente al conferimento. La consegna alla ditta autorizzata avviene nel rispetto delle disposizioni riguardanti la sanità pubblica. Nel caso di mancata compilazione della modulistica, la carcassa viene eliminata secondo le procedure previste.

Le conseguenti spese di smaltimento sono a completo carico del cliente.

Nel caso in cui in fase di ricevimento/accettazione il campione non superasse il giudizio di idoneità, il personale dell'IZSVe lo segrega in appositi spazi, secondo le temperature di conservazione specifiche, richiedendo al cliente l'intervento per la risoluzione del problema.

Il dirigente responsabile delle prove, sulla base della tipologia del campione e delle analisi richieste, decide se procedere con l'esecuzione delle analisi oppure mettere il campione in sospenso in attesa del completamento delle informazioni necessarie.

Nel caso in cui la idoneità sia tale da impedire che il campione sia avviato alle prove, IZSVe invia tempestivamente al cliente una comunicazione scritta relativa alla non idoneità del campione. I campioni non idonei vengono eliminati dopo 10 giorni dal conferimento.

Per i campioni ufficiali prelevati nell'ambito della microbiologia alimentare, salvo diversi accordi con il cliente, tutti i campioni ufficiali pervenuti verranno, in ogni caso, analizzati.

Quando ritenuto opportuno dal dirigente responsabile delle prove, sul rapporto di prova viene riportata una nota relativa al fatto che condizioni di trasporto non idonee (es. assenza di terreno di trasporto quando richiesto, temperatura non rilevata causa mancanza boccetta "testimone", temperatura non idonea, intervallo tra prelievo e consegna non adeguato) potrebbero influire sui risultati delle prove.

Per i campioni ufficiali prelevati nell'ambito della microbiologia alimentare, su ogni rapporto di prova vengono riportati i fattori che potrebbero avere influenza sui risultati delle prove.

## **4.2 DATA INIZIO ANALISI**

Nel caso di analisi ufficiali con tempi contingentati da specifiche norme legislative o da vincoli cautelativi, predisposti dalle autorità competenti, i laboratori dell'IZSVe operano nel rispetto dei tempi e dei vincoli (per esempio Piano Nazionale Residui, Piani Nazionali e Regionali per le Profilassi di Stato).

Negli altri casi i campioni vengono avviati all'analisi sulla base di definite priorità oppure sulla base dell'organizzazione del laboratorio, compatibilmente con la tipologia del campione.

I campioni possono essere analizzati in sedi diverse da quella di accettazione: in questi casi IZSVe si fa carico dello stoccaggio temporaneo dei campioni e del trasferimento degli stessi.

### **4.3 CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE E DELLE ALIQUOTE**

Dal momento del ricevimento del campione e in tutte le successive fasi di conservazione, manipolazione e preparazione per le prove, IZSve prende le opportune precauzioni per preservare le condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche dei campioni, prevenirne alterazioni tali che possano invalidare i risultati, quali ad esempio contaminazione, deterioramento.

Salvo che non sia stato diversamente convenuto, IZSve acquisisce la proprietà del campione consegnato. Il cliente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi, ad eccezione delle carcasse di animali d'affezione secondo quanto riportato al punto 4.1 del presente documento e, nel caso di campioni ufficiali di alimenti, secondo quanto di seguito specificato.

La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio di IZSve, salvo diverse disposizioni di legge o normative applicabili e vincolanti.

Terminate le analisi e convalidate dal dirigente, salvo termini di legge (ad esempio in caso di revisioni di analisi) o requisiti normativi o diversi accordi scritti con il richiedente (previsti in contratto o in sede di riesame dello stesso) (sempre che il trattamento del campione e/o i risultati non implicino rischio sanitario), i campioni oggetto di analisi sono eliminati.

In alcuni casi di particolare interesse ai fini di ricerca, il responsabile di laboratorio può decidere di analizzare il campione direttamente oppure conservarlo in condizioni idonee per successivi utilizzi; in questi casi i risultati sono trattati ed eventualmente pubblicati garantendo nell'espressione dei risultati l'anonimato del cliente, fatti salvi i casi convenuti e sottoscritti tra le parti.

Nel caso di campioni ufficiali di alimenti con esito favorevole delle analisi le aliquote non analizzate devono essere conservate per 30 giorni dall'emissione del rapporto di prova, prima di poter procedere allo smaltimento, secondo quanto stabilito dal DPR 327 del 26/03/80), salvo differenti disposizioni di legge o indicazioni scritte da parte del Cliente.

In merito alle aliquote dei campioni ufficiali di alimenti, il cliente può richiedere, per il tramite dell'autorità competente, la restituzione della seconda e terza aliquota dei campioni di alimenti conformi alle analisi chimiche e microbiologiche. Nell'ipotesi di esito favorevole, il laboratorio contatterà il cliente che avrà 5 giorni solari per il ritiro dei campioni. In fase di ritiro dovrà essere compilato apposito modulo. IZSve declina ogni responsabilità per danni materiali o immateriali derivanti da qualsiasi successivo utilizzo del campione restituito.

Per i campioni ufficiali di alimenti con esito non favorevole l'eliminazione delle aliquote restanti, fatte salvo le garanzie di difesa (DPR 327/80, art. 18), può avvenire solo dopo autorizzazione scritta dell'Ente prelevatore (ASL, NAS, altro).

I campioni per accertamenti tossicologici risultati positivi vengono conservati per 12 mesi dall'emissione del rapporto di prova, salvo particolari richieste da parte della competente autorità giudiziaria o amministrativa.

### **4.4 RAPPORTI DI PROVA (RDP)**

IZSve è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di prova.

Il RDP riguarda solo i campioni sottoposti a prova e i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto. Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto a prova e ai parametri accertati, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

IZSve non è responsabile delle informazioni e dei dati forniti dal cliente, se non per la loro trascrizione.

I RDP vengono emessi in conformità alla norma ISO/IEC 17025. Il formato del rapporto di prova è predefinito da IZSve.

I riferimenti all'accreditamento sono riportati sui RDP che contengono almeno una prova accreditata da ACCREDIA; eventuali prove non accreditate sono opportunamente evidenziate.

I RDP sono univocamente identificati da un numero, su di essi vengono riportati i risultati delle prove richieste, la sede di conferimento dei campioni, il laboratorio presso il quale è stato eseguito l'accertamento e tutti i riferimenti utili a garantire la tracciabilità del campione inviato dal cliente.

Di norma il rapporto di prova è firmato tramite un dispositivo di firma digitale, a garanzia di autenticità ed integrità delle informazioni contenute nel documento emesso, da personale con delega di firma. Il rapporto di prova originale (file elettronico) è conservato secondo la normativa in vigore. L'archiviazione dei file elettronici è eseguita a norma delle leggi vigenti e affidata ad una ditta esterna che esegue la "conservazione sostitutiva", che rispetta i requisiti di riservatezza definiti dalla legge e dai requisiti normativi.

Opinioni ed interpretazioni vengono rilasciate dal laboratorio basandosi sui risultati del campione sottoposto a prova. Tali informazioni non possono essere utilizzate dal cliente come unico input per la certificazione di prodotto.

L'incertezza di misura stimata, per le prove quantitative viene indicata sul rapporto di prova solo se espressamente richiesto dal cliente o quando il suo valore influenza la conformità ad un limite di legge.

A fronte di esplicite richieste del cliente sono emesse dichiarazioni di conformità, espresse secondo quanto previsto in specifici regolamenti e documenti normativi o, in assenza di questi, secondo quanto dettato dal cliente. Relativamente ai criteri di sicurezza alimentare per gli unici parametri che prevedono una ricerca quantitativa (*Listeria monocytogenes* in alcuni alimenti RTE ed *Escherichia coli* nei molluschi), in conformità con quanto suggerito dall'EURL per *Listeria monocytogenes* e dall'EURL per il controllo delle contaminazioni microbiologiche dei molluschi, l'incertezza di misura o i limiti di confidenza non vengono considerati ai fini dell'espressione dell'esito. In merito alle altre prove quantitative, se non diversamente indicato da norme di riferimento (tecniche o di legge), l'incertezza di misura o i limiti di confidenza vengono indicati secondo le indicazioni del cliente. Per analisi ufficiali eseguite nell'ambito della chimica, l'approccio adottato si basa sul criterio di garanzia, ovvero "in dubbio pro-reo".

Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova vengono consegnati al cliente tramite il servizio on-line IZlweb, reso disponibile per utenti istituzionali e i privati, oppure tramite modalità alternative concordate con il cliente (es. fax, e-mail, via posta ordinaria, *brevi manu*).

I report disponibili in IZlweb sono visibili e scaricabili dal richiedente e dal verbalizzante, o da terzi autorizzati da questi ultimi. In caso di invio tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica, IZSve non si assume responsabilità per la perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili da IZSve.

Su richiesta del cliente o per motivi di giustificata urgenza, IZSve comunica l'esito di un'analisi, seppure in presenza di altri esami non ancora conclusi, provvedendo ad emettere un RDP parziale; le analisi non ancora concluse sono opportunamente indicate.

IZSve non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al cliente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

È vietata qualsiasi alterazione del rapporto di prova. È vietata la riproduzione parziale dello stesso, senza la preventiva autorizzazione scritta di IZSve. I Rapporti di Prova non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione da parte di IZSve.

Nel caso fosse necessario apportare correzioni o aggiunte a un rapporto di prova (RDP) dopo la sua emissione, IZSve procede alla modifica dei dati del RDP già emesso, previo avviso al cliente. Il nuovo RDP firmato elettronicamente, è identificato con lo stesso numero del precedente seguito dalla sigla "bis" e riporta a piè di pagina la motivazione della riemissione e la frase: "Il presente documento annulla e sostituisce il rapporto di prova n° .... emesso in data ....".

Il rapporto di prova viene nuovamente inviato al cliente. Nel caso di emissione di un RDP BIS, il laboratorio valuta la necessità di ricevere dal cliente una conferma di ricezione. In ogni caso, quando è emesso un nuovo rapporto di prova in sostituzione di altro precedentemente consegnato e risultato errato, non ne viene richiesta la restituzione.

Nel caso in cui il Cliente richieda una copia di un RDP già emesso, senza ulteriore addebito IZSve procede all'invio di una copia conservata in archivio.

La carta dei servizi on-line riporta le specifiche relative ai tempi di risposta calcolati per le analisi eseguite più frequentemente. Per le analisi eseguite saltuariamente, il cliente può rivolgersi al dirigente del laboratorio a cui ha conferito i campioni.

I rapporti di prova di clienti occasionali che all'atto dell'accettazione non hanno effettuato il pagamento delle prestazioni richieste non vengono trasmessi al cliente sino all'avvenuto pagamento.

Il periodo minimo di conservazione dei RDP è di 10 anni, salvo diverse disposizioni di legge, nel qual caso prevalgono queste ultime.

## **5. SPECIFICHE INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DEL CIRCUITO INTERLABORATORIO AQUA**

L'organizzazione del circuito interlaboratorio AQUA e le modalità di partecipazione allo stesso sono consultabili sul sito web IZSve.

Il trasporto è attuato tramite corriere esterno, che garantisce adeguata conservazione dei campioni prova. Tale tipologia di trasporto dei campioni prova è oggetto di separato addebito.

Se i campioni prova sono trasportati direttamente dai partecipanti, per se stessi o per altri partecipanti, IZSve rilascia al Cliente il documento di trasporto che contiene informazioni sulla conservazione dei campioni stessi durante il trasporto; in questo caso la responsabilità di IZSve riguardo alla conservazione dei campioni termina con la consegna degli stessi al Cliente.

IZSve garantisce in caso di perdita o di danneggiamento dei campioni prova, l'invio di un ulteriore campione prova senza ulteriore addebito.

I report vengono emessi in conformità alla norma ISO/IEC 17043 Il formato del report è predefinito da IZSve.

I report relativi a schemi accreditati in conformità alla norma ISO 17043 sono emessi riportando il riferimento all'accreditamento ACCREDIA.

Nel caso in cui il report contenga, oltre a schemi accreditati, anche schemi non accreditati, questi ultimi sono opportunamente evidenziati.

I report sono univocamente identificati da un numero,

I report finali contengono, oltre ai risultati di ritorno dei partecipanti (resi anonimi tramite codici identificativi), all'elaborazione degli stessi ed alla valutazione della performance dei laboratori:

- informazioni sulle specifiche analisi statistiche utilizzate (o i relativi riferimenti bibliografici) per la valutazione dell'omogeneità e della stabilità dei campioni prova e per l'elaborazione dei risultati;
- i criteri di valutazione della performance dei partecipanti;
- commenti e raccomandazioni basati sui risultati dello schema.

I report finali vengono resi disponibili sul sito web dell'IZSve con scadenze previste, specifiche per ogni schema, cui si rimanda. In attesa del report finale, è possibile l'invio di un report parziale che renda noti la composizione del campione prova ed i risultati attesi.

Nel caso di emendamento di un report, la/le pagine da sostituire saranno identificate con lo stesso numero identificativo del report seguito da "emendamento del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_", riportando il motivo dell'emendamento; nel caso di riemissione del report, il report stesso sarà identificato come il report precedente con l'aggiunta della parola "riemissione", specificando il motivo della remissione.

Gli organizzatori dei vari circuiti si rendono disponibili per fornire ulteriori informazioni, suggerimenti e commenti ai laboratori partecipanti.

Nel caso fosse necessario apportare correzioni o aggiunte ad un report dopo la sua emissione, IZSve procede alla modifica dei dati del report già emesso, previo avviso al cliente.

IZSve non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Cliente o a terzi dall'utilizzo dei risultati, né per ritardi nella consegna dei risultati dovuti a causa di forza maggiore.

Il periodo minimo di conservazione della documentazione tecnica e dei report è di 10 anni, salvo diverse disposizioni di legge, nel qual caso prevalgono queste ultime.

Qualsiasi altra richiesta non previste dalle finalità di ciascun schema, è considerata prestazione accessoria di IZSVe costituisce oggetto di separato addebito.

## **6. SPECIFICHE INERENTI LA VENDITA DI SACCHE DI SANGUE**

IZSVe produce e cede sangue intero canino e felino conservato (di seguito denominato “materiale”), nel rispetto delle garanzie sanitarie, secondo le linee guida del Ministero della Salute relative all’esercizio delle attività sanitarie riguardanti la medicina trasfusionale in campo veterinario (G.U. serie generale n 25 del 01 Febbraio 2016) che stabiliscono le condizioni per la donazione a la tutela del benessere dell’animale.

La disponibilità del materiale è variabile e vincolata alla numerosità e disponibilità dei donatori. L’Istituto declina ogni responsabilità derivante dalla mancanza di materiale dovuto ai motivi sopra riportati.

Le sacche di sangue possono essere richieste tramite apposito modulo, disponibile nel sito internet dell’Istituto e ritirate dal cliente presso le sedi territoriali IZSVe e presso gli sportelli H24 (per esempio di Legnaro (PD) e Villorba (TV)), tramite accesso con apposito badge.

IZSVe garantisce che il materiale consegnato, o reso disponibile per il ritiro da parte del cliente, sia idoneo alla trasfusione sulla base delle analisi di laboratorio effettuate e in linea con la normativa vigente, disciplinante le modalità, le condizioni di preparazione, di conservazione e di etichettatura del sangue in ambito di medicina veterinaria.

IZSVe garantisce che il materiale fornito non comporti alcun rischio sanitario né per il cliente né per gli addetti al trasporto per conto del cliente.

Nel caso in cui il ritiro del materiale sia a carico del cliente, quest’ultimo è responsabile del trasporto del materiale e della corretta conservazione dello stesso dal momento del ritiro presso i locali IZSVe esonerando l’Istituto da qualsiasi responsabilità da tale momento; il cliente dovrà, pertanto, liberare e tenere indenne IZSVe da ogni danno diretto e indiretto che possa verificarsi durante il trasporto del materiale ovvero che possa derivare dall’utilizzo del materiale stesso.

Eventuali difformità del materiale devono essere rilevate e contestate dal cliente al momento del ritiro e della vendita, nell’ipotesi di ritiro presso le sedi territoriali, o tempestivamente per iscritto (anche tramite e-mail) nell’ipotesi di ritiro presso gli sportelli H24.

Nell’ipotesi in cui il cliente richieda la consegna del materiale presso il proprio domicilio tramite corriere interno IZSVe, l’Istituto garantisce le corrette modalità e temperatura di trasporto fino alla consegna al cliente. Le modalità e le tempistiche della consegna devono essere concordate con il personale IZSVe. I costi del servizio sono riportati in tariffario.

Nel caso in cui il cliente richieda la consegna del materiale tramite corriere esterno (convenzionato IZSVe o altro corriere scelto dal cliente), con servizio di trasporto a temperatura non controllata, IZSVe provvede all’imballaggio del materiale utilizzando contenitori isotermici contenenti elementi refrigeranti. IZSVe declina ogni responsabilità per eventuali disservizi dei corrieri esterni, quali ritardata o mancata consegna del materiale. In questi casi, il cliente è tenuto comunque a corrispondere il costo del materiale e del servizio di trasporto.

## **7. IDENTIFICAZIONE DEI METODI DI PROVA**

La Carta dei Servizi IZSVe definisce l’elenco delle prove disponibili, le caratteristiche offerte sulle singole prove (metodo di prova, sede di esecuzione) e riporta il significato dell’accreditamento ACCREDIA. La Carta dei Servizi in corso di validità è quella presente sul sito WEB dell’Istituto.

Su richiesta del cliente IZSVe fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure di prova in uso.



Qualsiasi scostamento emerso successivamente rispetto a quanto concordato in fase di riesame delle richieste, viene segnalato al cliente.

I metodi di prova in uso presso i laboratori dell'IZSVE sono scelti facendo riferimento a procedure normate da leggi o specifiche tecniche in vigore (ad esempio norme ISO, metodi ufficiali in vigore, metodi emessi dai Centri di referenza).

Qualora non esistesse una normativa vincolante o i metodi normalizzati fossero assenti o non compatibili con le risorse disponibili o con le esigenze delle richieste del cliente (es. tempi di risposta troppo lunghi), si utilizza un metodo di prova sviluppato dal laboratorio (metodo interno).

I laboratori addetti al controllo ufficiale, utilizzano metodi indicati dalla normativa cogente o altri metodi per i quali è stata dimostrata l'equivalenza delle prestazioni rispetto ai metodi indicati nella normativa cogente.

## **8. SUBAPPALTO**

### **Attività di laboratorio:**

Tutte le prove accreditate in conformità alla norma ISO/IEC 17025 sono eseguite presso i laboratori IZSVE.

Qualora ritenuto necessario, in circostanze contingenti imprevedute quali ad esempio sovraccarico di lavoro, incapacità temporanea di eseguire le attività oppure in caso di necessità di competenze tecniche supplementari, IZSVE affida a laboratori esterni competenti l'esecuzione.

L'elenco delle prove date in subappalto su base continuativa è riportato nei moduli di accettazione dell'IZSVE.

Il rapporto di prova riporta l'indicazione della prova eseguita in subappalto.

L'esito del laboratorio terzo può essere allegato al RDP di IZSVE; in questi casi la firma del dirigente IZSVE attesta che l'allegato si riferisce all'esito del campione inviato al laboratorio terzo. La validità dell'esito del laboratorio terzo è del firmatario del RDP stesso.

Le tariffe applicate per le prove in subappalto saranno le stesse del laboratorio esterno maggiorate del 10% per spese amministrative.

### **Circuito interlaboratorio AQUA:**

IZSVE non affida a terzi attività inerenti il circuito interlaboratorio AQUA. Qualora ritenuto necessario, in circostanze contingenti imprevedute, previa comunicazione al cliente, IZSVE può decidere di affidare a laboratori esterni competenti l'esecuzione di alcune fasi di prova, ad eccezione delle fasi di pianificazione, valutazione delle prestazioni e autorizzazione del report finale.

## **9. SIGNIFICATO ACCREDITAMENTO SECONDO UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI CEI EN ISO/IEC 17043**

IZSVE dichiara che la propria organizzazione e il sistema di gestione per la qualità sono conformi alle norme ISO/IEC 17025 per la parte relativa al laboratorio di prova (Laboratorio accreditato ACCREDIA n. 0155 L) e ISO/IEC 17043 per la parte relativa all'organizzazione del circuito interlaboratorio AQUA (organizzazione accreditata ACCREDIA n. PTP 004 P), nonché ai rispettivi documenti prescrittivi dell'ente di accreditamento ACCREDIA.

L'accREDITAMENTO dimostra la competenza tecnica di IZSVE ad effettuare specifiche prove ed organizzare specifici schemi indicati nello scopo e campo dell'accREDITAMENTO.

L'accREDITAMENTO prevede il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della attrezzatura e strumentazione utilizzata, la competenza e la riservatezza del personale, nonché l'imparzialità del giudizio tecnico.

IZSVE ha stipulato una convenzione di accREDITAMENTO con ACCREDIA in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accREDITAMENTO.

ACCREDIA esegue periodicamente visite di valutazione secondo modalità e tempistiche previste dall'ente stesso.

Gli elenchi delle prove accreditate, le sedi ove le stesse vengono svolte e gli schemi AQUA accreditati sono consultabili sul sito web dell'ente di accreditamento ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

IZSve opera inoltre in conformità ai requisiti della norma ISO 9001.

Sul sito IZSve è disponibile l'informativa dei servizi certificati in conformità alla suddetta norma.

## **10. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

IZSve, nello svolgimento della propria attività e servizi, applica ed ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.

L'accesso alle aree di prova è consentito solo al personale autorizzato da IZSve.

IZSve si impegna a dare al personale autorizzato dettagliate informazioni sui rischi specifici presenti nell'ambiente e fornire le misure di prevenzione e protezione e di emergenza previste in ottemperanza al D. Lgs. N. 81/2008.

Il personale non dipendente autorizzato ad accedere negli ambienti IZSve si impegna a non introdurre rischi specifici, se non quelli correlati con la propria presenza sui luoghi di lavoro.

## **11. TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento (UE) 2016/679)**

Le Parti danno atto che l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 REG UE 2016/679 (GDPR), è pubblicata sul sito internet dell'IZSve e che il cliente dichiara di averne presa completa visione.

## **12. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E INFORMAZIONI VARIE**

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione oggetto della prestazione e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo; e ciò anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso. Fatto salvo l'obbligo di segnalazione all'Autorità sanitaria competente nei casi previsti dalla legge o nei casi in cui l'esito possa rappresentare un rischio sanitario.

Le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte, sui risultati delle prove, relativamente alla identità dei partecipanti, e su ogni altra informazione acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni.

Ciascuna parte, in particolare, prenderà ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare il segreto d'ufficio ed imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute.

Quando all'IZSve è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente o le singole persone interessate sono informati circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Data la doppia valenza dell'Istituto come organizzatore e come partecipante al circuito interlaboratorio AQUA, il personale con ruolo chiave nell'organizzazione, garantisce l'imparzialità, l'assenza di conflitto d'interesse e l'obiettività nello svolgimento delle proprie attività inerenti la gestione del circuito stesso, mediante la propria esclusione dalle attività svolte in qualità di partecipante.

I clienti che partecipano al circuito interlaboratorio AQUA vengono identificati con un codice alfanumerico univoco al fine di assicurare la privacy dei suoi dati. Un gruppo di partecipanti può decidere di rinunciare alla riservatezza all'interno del gruppo, allo scopo di poter migliorare mediante discussione e collaborazione

reciproca. In alcune circostanze, particolari autorità (ad es. Regione) possono richiedere all'Ente organizzatore del circuito, di riferire sulle performance; in tale caso, i partecipanti vengono informati di questa possibilità per iscritto.

### **13. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO DELL'IZSVE**

L'IZSve opera come terza parte indipendente da qualsiasi interesse e garantisce che il proprio personale operi senza alcuna pressione o sollecitazione esterna che possa influenzare i risultati o i giudizi tecnici delle proprie attività.

I dirigenti e i dipendenti dell'IZSve osservano e rispettano le disposizioni contenute del Codice di Comportamento dei dipendenti Pubblici (DPR 16.4.2013, n. 62) e nel Codice etico e di comportamento dell'IZSve ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs 165/2001 approvato con DCA n. 12/2017 pubblicato nel sito web istituzionale al seguente link: <https://www.izsvenezie.it/amministrazione-trasparente/DL33/atticodice.xml>

La legge n. 190/2012 prescrive alle Pubbliche amministrazioni di adottare le misure necessarie per la lotta ai fenomeni di malamministrazione e corruzione.

Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPCT) adottato dall'IZSve è pubblicato sul sito web istituzionale: <https://www.izsvenezie.it/amministrazione-trasparente/DL33/altricorruzione.xml>.

Inoltre, al fine di porre in atto ogni utile adempimento per la prevenzione e la repressione della corruzione e della illegalità nella pubblica amministrazione l'IZSve ha adottato la "whistleblowing policy", la procedura per la segnalazione di illeciti e irregolarità, pubblicata nel sito istituzionale <https://www.izsvenezie.it/amministrazione-trasparente/DL33/altricorruzione.xml>

### **14. FORZA MAGGIORE**

L'IZSve non sarà responsabile del proprio mancato, ritardato o inesatto adempimento in relazione alle obbligazioni previste qualora lo stesso sia derivante da caso fortuito, cause di forza maggiore o altro evento non imputabile ad IZSve

Per gli effetti di questa clausola, e senza che l'elencazione qui offerta possa considerarsi esaustiva, un "evento di forza maggiore" sarà comprensivo di calamità naturali, incendi, inondazioni, guerre (dichiarate o non dichiarate), insurrezioni civili, sommosse, embarghi, sabotaggi, incidenti, vertenze sindacali, scioperi, provvedimenti di qualsiasi autorità pubblica o governativa, ivi incluse leggi, ordinanze, norme e regolamenti applicabili.

Nei casi di cui al comma precedente l'IZSve informerà il cliente del verificarsi di tale evento e dei suoi effetti sulla sua possibilità di dar corso alle pattuizioni contrattuali, fermo restando che dette obbligazioni verranno adempiute, se ancora possibile, immediatamente venuto meno l'evento di forza maggiore.

### **15. RECLAMI/SEGNALAZIONI**

Nel caso di reclami o segnalazioni da terzi, IZSve se ne fa carico, attuando in maniera riservata con il cliente le misure necessarie. L'identità di chi ha effettuato il reclamo (la fonte) non viene rivelata al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

IZSve, ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio sistema di gestione per la qualità, considera impegnativi contestazioni in forma scritta che il cliente faccia pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione.

I clienti del circuito interlaboratorio AQUA possono appellarsi relativamente alla valutazione della loro performance entro 2 mesi dalla pubblicazione del report definitivo.

Termini diversi di decadenza devono essere preventivamente concordati con atto scritto.

## **16. TERMINI DI PAGAMENTO**

Il pagamento degli esami richiesti si effettua contestualmente alla consegna del campione presso i Servizi accettazione, o al più tardi, al ritiro del rapporto di prova.

Nel caso in cui il cliente non effettui il pagamento alla consegna del campione può pagare al ricevimento dell'anteprima fattura inviata dai Servizi accettazione (Sede e Strutture territoriali) mediante bonifico bancario nei conti correnti indicati nell'anteprima fattura e dal 28 febbraio 2021 solo con PagoPA, salvo proroghe.

In caso di pagamento diretto presso le casse dei Servizi accettazione, la fatturazione è immediata. Dall'1.1.2019 viene emessa fattura elettronica con le modalità previste dalla normativa vigente.

E' possibile pagare anche tramite bonifico bancario, intestato a: Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, viale dell'Università, 10 - 35020 Legnaro (PD) sulla base della richiesta di pagamento effettuata con anteprima fattura da parte dei Servizi accettazione.

Nel caso di pagamento tramite bonifico bancario la fattura è emessa in differita dal Servizio Economico Finanziario.

Dal 28 febbraio 2021, salvo proroghe, non sarà più possibile effettuare pagamenti con bonifico bancario ma solo con PagoPA.

Con l'applicazione del nuovo Tariffario IZSVe, entrato in vigore il 01.01.2010, il Cliente abituale può fare richiesta di fatturazione cumulativa, che consente di ricevere fattura, pagare le prestazioni effettuate trimestralmente e rientrare nella scontistica prevista con computo su base trimestrale.

In merito alla fatturazione cumulativa, quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni di IZSVe devono essere pagate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, e comunque non diversamente da quanto previsto e riportato nella fattura stessa. In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, vengono addebitati gli interessi moratori ai sensi degli art. 4 e 5 del D.L. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i..

In caso di mancato pagamento l'Istituto si riserva la facoltà di revocare la richiesta di fatturazione cumulativa, chiedendo pertanto il pagamento al momento dell'accettazione o prima della consegna dell'esito.

Il pagamento deve eseguirsi secondo modalità preventivamente concordate con IZSVe.

Le fatture elettroniche sono trasmesse secondo le modalità previste dalla normativa vigente ed in aggiunta, qualora possibile, in formato pdf per posta elettronica ordinaria o qualora manchi un indirizzo mail per servizio postale.

## **17. CONDIZIONI SPECIFICHE DI VENDITA**

Per tutte le condizioni speciali relative alle diverse analisi/sevizi richiesti si rinvia al sito istituzionale [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) relative pagine dedicate.

## **18. FORO COMPETENTE**

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e dovranno essere interpretate ai sensi di tale legge.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in ordine all'applicazione, interpretazione, esecuzione e cessazione delle presenti Condizioni Generali di contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Padova.