



**ALLEGATO TECNICO C) SERVIZIO CUPTEL, ALPA, GESTIONE CARTELLE
CLINICHE, PORTIERATO E CONTROLLO ACCESSI, FACCHINAGGIO, SAGBO E
SERVIZI DI SUPPORTO**

Art. 1- Oggetto dei servizi

I servizi oggetto del presente allegato, da svolgersi con le caratteristiche minime di seguito indicate e con le modalità tecnico-operative di cui alla proposta tecnica presentata in sede di offerta tecnica, sono individuati come segue:

- Cuptel
- Alpa
- Gestione cartelle cliniche
- Portierato e controllo accessi
- Facchinaggio
- Sagbo
- Servizi di supporto

Per lo svolgimento dei servizi che seguono, ai fini del rispetto delle prestazioni da eseguirsi, l'aggiudicataria è tenuta a rispettare le fasce orarie previste proponendo un numero di personale adeguato all'ottimale svolgimento dei servizi. L'A.O. potrà richiedere la sostituzione di quei dipendenti dell'aggiudicataria che contravverranno alle disposizioni di cui al presente allegato.

Art. 2 - Importo della prestazione

L'importo annuale presunto complessivo a base d'asta è di € 1.023.785,40 escluso IVA. Il valore stimato è stato calcolato tenendo in considerazione il monte ore presunto annuo della forza lavoro attualmente impiegata e la media dei costi risultanti dalle tabelle FISE - CCNL Multiservizi aggiornata al 2013.

Art. 3 – Servizio Cuptel

Stima monte ore/mese: 854

Il servizio Cuptel (Centro Unico Prenotazioni telefoniche aziendale) è un servizio di prenotazione finalizzato a ricevere telefonicamente le richieste di prenotazione, per l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dall'Azienda anche in attività libero professionale, fornendo un filtro telefonico che consenta di smistare le telefonate per le due tipologie, secondo le direttive stabilite dall'A.O. e le gestisce utilizzando il sistema informatico del CUP Aziendale. Attualmente i volumi si attestano intorno alle 150.000 chiamate totali in entrata su base annua di cui circa 50.000 smistate attraverso IVR verso il call center Sanità Milano.

L'A.O. intende affidare il servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali in regime SSN e di LP come meglio indicato di seguito. Ai fini dell'erogazione del servizio di CUP Telefonico



dovranno essere assegnati operatori dedicati, in numero sufficiente per garantire un servizio ottimale. L'erogazione del servizio di CUP telefonico dovrà avvenire nel rispetto del seguente *service time*:
Lunedì – Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30

Il servizio richiesto è costituito dal Servizio di Contact Center con le seguenti caratteristiche:

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

L'aggiudicatario dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del turn over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know how acquisito;
- rispetto di Livelli di Servizio definiti dall'Azienda (di seguito anche SLA, acronimo di Service Level Agreement);
- disponibilità a fornire all'aggiudicataria i dati e le informazioni relative al servizio raccolte sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione di reportistica anche finalizzata al monitoraggio degli SLA;
- erogazione di tutte le prestazioni indicate nel rispetto delle normative sul trattamento dei dati personali conformandosi ai regolamenti e le policy adottate dall'A.O.

Si precisa che i dati gestiti dall'aggiudicataria sono di esclusiva proprietà dell'A.O.

Nell'ambito della proposta tecnica le concorrenti potranno offrire, quale miglioria senza costi aggiuntivi per l'A.O., una infrastruttura tecnologica a supporto dell'attuale servizio impiegando un sistema informativo integrato con sistemi e strumenti applicativi web-based. Le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati ad una centrale ACD Avaya. Nella proposta tecnica dovrà essere descritta la piattaforma tecnologica che il fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi, specificando le caratteristiche tecniche e funzionali del sistema e le modalità di integrazione con il centralino ed i sistemi informatici dell'Azienda. Presso l'Autorità è installata una centrale telefonica della serie Avaya che utilizza un Gateway VoIP integrato. La soluzione proposta dovrà essere progettata e sviluppata per ottemperare requisiti di scalabilità, interoperabilità, affidabilità ed integrazione applicativa con tutti gli standard attuali ed in piena compatibilità con l'infrastruttura tecnologica dell' A.O. Il sistema software offerto per la gestione delle Centrale Telefonica si dovrà quindi integrare completamente con l'infrastruttura tecnologica (Voice over IP) attualmente



implementata presso l'A.O. e nessun onere aggiuntivo, oltre a quello esplicitato in offerta economica, sarà riconosciuto alla ditta che risulterà aggiudicataria, che pertanto dovrà farsi carico anche del costo lato fornitori delle integrazioni da sviluppare. Le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati ad una centrale ACD Avaya. La soluzione proposta, pur adeguandosi inizialmente al dimensionamento minimo richiesto, deve poter evolvere gradualmente, senza subire limitazioni hardware/software né richiedere interventi nella configurazione onerosi per l'A.O..

Di seguito si riportano le specifiche di dettaglio dell'oggetto del servizio.

Operatori: l'aggiudicatario si impegna a rendere disponibili, per il servizio di Cuptel Telefonico, un numero adeguato di operatori professionali, anche distribuiti su turni diversi.

Formazione degli operatori: sono a carico dell'aggiudicatario le attività di progettazione, erogazione e valutazione della formazione del proprio personale, sia in fase di avvio del servizio, che durante l'erogazione per eventuali aggiornamenti periodici. L'Azienda supporterà tale attività con propri esperti nella fase di formazione formatori e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative di un ente) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dall'operatore.

Fornitura dei dati per la reportistica: i dati statistici riferiti al servizio di call center dovranno essere forniti periodicamente a cura dell'aggiudicatario. La consistenza dei dati statistici necessari deve essere concordata e comunque non inferiore a quanto necessario a produrre la reportistica nei formati attualmente utilizzati. I dati statistici devono essere resi disponibili automaticamente ed inviati agli uffici di controllo dal fornitore:

- per il report settimanale: ogni lunedì entro le ore 08:00;
- per il report mensile: ogni giorno 01 del mese successivo;
- per il report trimestrale: ogni giorno 01 del mese successivo al trimestre;
- per il report annuale: ogni 01 Gennaio dell'anno successivo;
- report settimanale delle liste d'attesa in formato concordato con l'Azienda.

La gestione del servizio dovrà essere svolta in modo da garantire l'inserimento nel terminale le seguenti notizie obbligatorie degli assistiti che accedono al servizio di prenotazione telefonica e che, relativamente ai dati personali, dovranno essere raccolti in conformità alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati sensibili:

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

Il servizio dovrà fornire all'utenza tutte le informazioni inerenti la prenotazione e cioè:

- dislocazione ambulatori, sia in istituzionale che in libera professionale intramoenia;
- avvertenze da riferire all'utente in preparazione alle prestazioni;



- nominativo dei medici che eseguono le prestazioni in attività libero-professionale;
- giorni ed orario di apertura e chiusura degli ambulatori;
- informazioni, modalità e luogo di pagamento ticket;
- assicurazione di continuità del servizio per le seguenti fasce orarie di funzionamento al pubblico ovvero dalle ore 08:00 alle ore 16:30 di tutti i giorni feriali

Rispetto degli SLA (Service Level Agreement)

L'aggiudicatario è chiamato al rispetto dei seguenti SLA di tipo quantitativo e qualitativo.

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nella successiva tabella.

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

Servizio di CUP Telefonico

Descrizione	Valore atteso	Periodo di rilevazione	
Percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle entrate	90 %	settimanale	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia 350,00 €
Percentuale di chiamate abbandonate in attesa di risposta	10 %	settimanale	

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

Percentuale di risposta entro 120 secondi	< 60% delle chiamate servite	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia 150,00 €
Tempo standard di un'operazione al telefono	< 4 minuti	
Tempo massimo di attesa prima di parlare con un operatore	< 6 minuti	
Tempo medio di attesa della risposta telefonica	< 7 minuti per il minimo 80% delle chiamate mensili	



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

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

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

Si richiede all'aggiudicataria di predisporre in offerta sintetico e dettagliato piano delle attività propedeutiche e/o funzionali, che dovranno essere avviate entro e non oltre 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Elementi di organizzazione del servizio:

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

L'A.O. tramite il Dirigente responsabile del CUP, si occuperà di curare le relazioni con l'aggiudicataria, monitorare l'esercizio del servizio, verificare il rispetto degli SLA, rappresentando l'interfaccia nei confronti dell'aggiudicatario, supervisionare il corretto avanzamento dei lavori dell'aggiudicatario valutandone gli scostamenti rispetto alle attività pianificate in fase di avvio del servizio e/o in itinere.

Inoltre è in capo all'aggiudicataria fornire una risorsa per attuare l'organizzazione del servizio atta a garantire, oltre alla continuità di funzionamento negli orari indicati al punto precedente, il raccordo con le articolazioni organizzative aziendali, anche tramite l'individuazione di un referente on site, che eserciterà le funzioni di interfaccia funzionale per i vari soggetti aziendali coinvolti, quali il Dirigente responsabile del CUP nonché dei referenti da quest'ultimo individuato.

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

Responsabile progetto appaltatore

Trattasi di esperto di gestione di Cup Telefonico con le seguenti mansioni:

- pianifica e organizza le attività e ne coordina lo svolgimento con responsabilità di coordinamento delle diverse attività progettuali (progettazione identificazione del chiamante, integrazione del sistema, avvio in esercizio del servizio di Cup Telefonico, qualità e gestione del progetto e del servizio nel suo complesso, piano operativo);
- partecipa ai comitati per la gestione del servizio;
- si interfaccia con il Dirigente responsabile del CUP;
- supervisiona il piano delle attività e dei rilasci del Responsabile SIA.

Referente Tecnico

Trattasi di professionalità idonea a curare lo svolgimento delle attività progettuali assegnate e la realizzazione dei relativi deliverable nell'ambito della system integration.



Art. 4 – Servizio Alpa

Stima monte ore/mese: 630

L'attività oggetto del presente allegato ovvero il servizio Attività Libero Professionale Ambulatoriale (Alpa) da svolgersi operativamente nella sede di Piazza C. Ferrari n. 1 Milano- ingresso via Quadronno 25 - prevede l'attività di prenotazione, modifica, annullamento di appuntamenti, accettazione, fatturazione, incasso delle prestazioni sanitarie in libera professione nonché la verifica e l'eventuale correzione/integrazione di tutti i dati obbligatori richiesti all'atto della prenotazione - anche per quelle effettuate tramite il Cuptel aziendale - e tutto quanto necessita per la gestione amministrativa dell'attività.

Più specificatamente il servizio comprende:

- tutte le attività di front-office relative ai processi di prenotazione/fatturazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, diagnostica, laboratorio analisi mediante l'utilizzo di differenti software sia verso utenti sia verso assicurazioni direttamente convenzionate con l'Azienda;
- le attività di front-office relative ai processi di cassa collegati all'attività di contabilizzazione;
- le attività di incasso che vengono effettuate sia mediante utilizzo di contanti che con bancomat /carte di credito, con versamento quotidiano dell'incassato allo sportello bancario presente all'interno dell'Azienda;
- l'attività di emissione e trasmissione fatture per prestazioni ambulatoriali ad assicurazioni convenzionate;
- l'attività di riscontro tra le prestazioni effettivamente erogate rispetto a quelle prenotate e l'eventuale invio di solleciti per il recupero del credito a pazienti insolventi;
- l'attività di gestione delle agende di prenotazione;
- l'invio al personale medico di reportistica relativa alla lista di lavoro giornaliera nonché report mensile con il dettaglio dell'attività svolta;
- contatti telefonici diretti con l'utenza per informazioni, ristampa fatture, correzioni anagrafiche, con i sanitari nonché attività di supporto ai servizi interni all'azienda (cuptel, radiologia, laboratorio analisi segreterie di reparto).

Il servizio Alpa per il suo funzionamento necessita di almeno quattro unità di personale amministrativo, adeguatamente addestrato e istruito, distribuito su turni diversi al fine di garantire l'orario di apertura al pubblico che è dalle ore 7.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e attività di back office interno sino alle ore 20.00.

In caso di assenze per malattia, ferie, infortunio o per qualsiasi motivo che comporti l'assenza dell'operatore, l'aggiudicatario dovrà provvedere di norma con operatori sostitutivi adeguatamente formati senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda al fine di non interrompere il servizio che deve essere garantito senza soluzione di continuità nel rispetto della pianificazione stabilita o concordare con il Dirigente responsabile del servizio ALPA soluzioni alternative idonee ad assicurare comunque il buon funzionamento del servizio secondo gli standard definiti. La turnistica del personale deve pertanto essere sia preventivamente concordata con il Dirigente Responsabile del servizio sia flessibile in funzione di eventuali cambiamenti organizzativi. Pertanto le assenze



preventivate (pausa pranzo, ferie, congedi, ecc.) devono essere concordate e le malattie comunicate tempestivamente anche al Dirigente Responsabile del Servizio.

Il personale assegnato al Servizio Alpa dovrà osservare, nell'ambito del CCNL Multiservizi le disposizioni impartite dal Dirigente responsabile del Servizio in ordine alle modalità di svolgimento delle attività ovvero:

- mantenere un comportamento decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di correttezza;
- osservare il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della normativa sulla privacy;
- garantire la riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti;
- attenersi alle direttive impartite dal Dirigente Responsabile del Servizio per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio medesimo anche attraverso incontri formativi ritenuti necessari e che sono a carico della società aggiudicataria che è comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti nello svolgimento del servizio appaltato.

La società aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di un Referente del servizio appaltato di interfaccia con il Dirigente Responsabile aziendale.

Art. 5 – Servizi di ritiro, trasferimento e catalogazione, archiviazione, conservazione e gestione di cartelle cliniche e materiale radiografico

Stima monte ore/mese: 1200

Il servizio consiste nel ritiro, catalogazione, archiviazione, movimentazione, conservazione e gestione di cartelle cliniche e materiale radiografico prodotte dall'A.O. presso l'Ufficio Archivio Clinico dell'Azienda stessa.

Il servizio dovrà essere garantito per tutta la documentazione sanitaria che costituisce l'archivio clinico corrente e deposito/storico e per quella che sarà prodotta nel corso del rapporto contrattuale tutti i giorni lavorativi (non festivi) dell'anno, da lunedì a venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.00 per l'Ufficio Archivio Clinico della sede centrale di Piazza Cardinal Ferrari e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 per quello della Sede di Via Isocrate 19 (MI).

Il servizio prevede l'espletamento delle seguenti attività:

1) apertura e chiusura dell'Ufficio Archivio Clinico

- ritiro delle chiavi di accesso all'Ufficio Archivio Clinico presso la Portineria centrale e apertura dell'Ufficio stesso;
- chiusura dell'Ufficio Archivio Clinico e riconsegna delle relative chiavi di accesso presso la Portineria centrale.



2) attività di back-office

- rientro e presa in carico delle cartelle cliniche dei pazienti dimessi dai reparti o provenienti dagli ambulatori;
- controllo di qualità, in termini di completezza e correttezza, della documentazione sanitaria contenuta nelle cartelle cliniche ed eventuale segnalazione di non conformità al personale sanitario dei reparti di degenza;
- registrazione informatica delle cartelle cliniche rientrate e prese in carico;
- archiviazione e conservazione delle cartelle cliniche;
- recupero delle cartelle cliniche dall'archivio storico per ricoveri successivi (rientri) o per controlli ambulatoriali di pazienti o per predisposizione di copie cartelle cliniche;
- recupero dei bustoni presso i reparti/servizi, trasferimento dei bustoni dall'archivio ai reparti/servizi che ne fanno richiesta;
- collazione, numerazione, fotocopiatura, rilegatura, timbratura e firma delle cartelle cliniche, da rilasciare, in copia conforme all'originale, agli aventi diritto, che ne hanno fatta richiesta;
- registrazione degli episodi di ricovero ordinario e d'urgenza dei pazienti accettati presso i reparti (ad ogni singolo episodio di ricovero viene assegnato il numero progressivo di cartella clinica), previa verifica di eventuali ricoveri precedenti effettuati dallo stesso paziente: in questo caso si dovrà provvedere al recupero della relativa cartella clinica e all'unificazione dell'episodio di ricovero in essere con quello antecedente;
- ricezione e registrazione delle richieste di copia di documentazione clinica trasmesse, via fax o per e-mail, dagli utenti aventi diritto;
- predisposizione di report e statistiche di conformità e di completezza della documentazione clinica;
- predisposizione di liste di cartelle cliniche per controlli NOC (Nuclei Operativi di Controllo) della ASL Milano
- predisposizione di liste di cartelle cliniche per controlli NIC (Nuclei Interni di Controllo);
- predisposizione di copie cartelle cliniche per Autorità Giudiziaria, Risk Management, Ufficio Affari Generali e Legali, Registro dei Tumori, ecc.;
- predisposizione di liste di cartelle cliniche da consultare per studio, su richiesta dei medici che ne fanno richiesta, autorizzata dalla Direzione Medica di Presidio;
- sollecito e recupero di documentazione sanitaria presso i reparti di degenza;
- rilascio informazioni telefoniche all'utenza
- ritiro della posta

3) attività di front-office

a) servizio di sportello-utenza, con orario di apertura al pubblico dalle ore 8.30 alle ore 13.00

- accettazione e registrazione informatica delle richieste, presentate dagli utenti aventi diritto, di copie conformi ed autenticate di cartelle cliniche e/o di duplicazioni di documentazione iconografica (Rx, TAC, RMN) e/o di altra documentazione clinica;



- rilascio e consegna agli utenti aventi diritto, che ne hanno fatto richiesta, della predetta documentazione clinica, previa fatturazione e riscossione dell'importo dovuto in base al vigente tariffario aziendale;
 - rilascio e spedizione agli utenti aventi diritto, che ne hanno fatto richiesta, mediante posta ordinaria e oneri a carico del destinatario, della suddetta documentazione clinica, con successiva fatturazione dei relativi vaglia postali;
- b) fatturazione, registrazione e rendicontazione:**
- registrazione e rendicontazione periodica delle fatture relative agli importi riscossi e dei vaglia postali fatturati e spediti agli utenti;
 - versamento dei vaglia postali presso la Banca interna e ritiro delle relative distinte di versamento;
 - registrazione delle distinte di cassa e consegna delle stesse alla Ragioneria;

4) il personale dell'Ufficio Archivio Clinico della sede di Via Isocrate svolge sia attività di back-office che attività di front-office

Il personale da impiegare per l'espletamento delle suddette attività dovrà essere così costituito:

n° 7 unità (da impiegare presso l'Archivio Clinico della sede centrale di P.zza C. Ferrari n. 1);

n° 1 unità (da impiegare presso l'Archivio Clinico della sede di V. Socrate n. 19).

L'attività lavorativa si svolgerà comunque in orari di lavoro che verranno in ogni caso definiti dall'A.O. in base alle necessità interne.

Nel caso in cui l'A.O. necessiti di eventuali ampliamenti del monte ore stimato, verranno applicate le condizioni economiche orarie stabilite in sede di gara e le eventuali riduzioni verranno conguagliate.

L'affidatario del servizio dovrà garantire l'assunzione di personale qualificato, di livello non inferiore al quarto, come previsto dal CCNL Multiservizi.

L'affidatario del servizio dovrà inoltre garantire la pronta sostituzione dei soggetti incaricati, qualora l'A.O. non fosse soddisfatta dell'operato svolto.

Art. 6 – Servizio di portierato e controllo accessi

Stima monte ore/mese: 1095 + 320 (in previsione notturno via Isocrate)

Il servizio di portierato consiste nella presenza di un numero adeguato di personale da assegnarsi alla portineria/centralino dell'A.O. nella sede di piazza Cardinal Ferrari I, presso il Polo Riabilitativo di Via Isocrate n. 19 e dovrà eseguire le seguenti attività:

Sede di Piazza Cardinal Ferrari:

Servizio diurno controllo accessi presso la garitta:

- fermare tutti i veicoli per il riconoscimento;
- assicurarsi che i fornitori sostino solo per il tempo strettamente necessario per lo scarico delle merci, riparazioni, manutenzioni, ecc.;
- autorizzare ingresso agli utenti dell'A.O. solo per il tempo strettamente necessario all'effettuazione dello scarico e carico di pazienti non deambulanti;



- permettere il libero accesso alle vetture di servizio quali ambulanze, mezzi delle forze dell'ordine e agli automezzi diretti ai passi carrai dello stabile prospiciente l'A.O.;
- evitare la presenza di persone che possano intralciare il flusso veicolare;
- rilasciare i permessi per la sosta degli autoveicoli secondo le modalità operative che verranno fornite dall'A.O.;
- segnalare al Responsabile di Commessa l'eventuale introduzione di materiali, oggetti o altro che appaia sospetto e/o anomalo provvedendo contestualmente a richiedere l'intervento del servizio di pubblica sicurezza;
- provvedere ad attivare il servizio di rimozione veicoli qualora mezzi non autorizzati ostacolino la normale circolazione delle vetture;

Servizio notturno:

- effettuare una ricognizione presso i reparti di degenza per l'allontanamento di eventuali visitatori che si trattengono oltre l'orario consentito;
- inserire/disinserire gli allarmi presso alcune strutture/servizi;
- provvedere alla gestione e allo smistamento delle chiamate in arrivo;
- effettuare chiamate in uscita dietro richiesta del personale in servizio e provvedere alla loro registrazione su apposite schede;
- accogliere, fornire informazioni, anche mediante l'utilizzo del pc, e inviare i clienti/visitatori nei vari reparti/uffici se autorizzati;
- registrare su apposito modulo tutti gli ingressi, sia carrabili che pedonali, oltre le ore 20.00;
- prestare attenzione all'uscita di beni mobili di proprietà dell'A.O., chiedendo a chi ne cura il trasporto, l'esibizione della bolla di trasporto e di accompagnamento;
- controllare l'ingresso carrabile con apertura e chiusura sbarra e cancello elettrico;
- gestire i sistemi di sicurezza, compreso le telecamere, con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze, secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'A.O.;
- gestire la custodia di tutte le chiavi ivi depositate e la registrazione della consegna ai vari utilizzatori aventi diritto, nonché la riconsegna delle stesse;
- segnalare alla S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economati, tramite report, ogni anomalia riscontrata;
- curare, al termine del proprio orario di lavoro, il passaggio delle consegne, informando il personale dell'A.O. che subentra per il turno diurno;
- mantenere in perfetto stato di efficienza le attrezzature per il governo degli accessi ed ogni altra apparecchiatura/impianto messo a disposizione dall'A.O.

Portineria presso il Polo Riabilitativo di via Isocrate:

- accogliere, fornire informazioni, anche mediante l'utilizzo del pc, e inviare i clienti/visitatori nei vari reparti/uffici;
- ritirare la posta, registrare raccomandate e pacchi e avvisare per il ritiro;



- preparazione, imbustamento e consegna dei referti radiologici con utilizzo di apposito applicativo aziendale;
- gestire i sistemi di sicurezza, compreso le telecamere, con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze, secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'A.O.;
- gestire la custodia di tutte le chiavi ivi depositate e la registrazione della consegna ai vari utilizzatori aventi diritto, nonché la riconsegna delle stesse;
- impedire l'accesso a persone non autorizzate;
- impedire che entrino nell'edificio accattoni e venditori ambulanti, persone estranee per lo svolgimento di attività di promozione e volantinaggio;
- controllare l'ingresso carrabile con apertura e chiusura sbarra e cancello elettrico e permettere l'accesso solo a persone autorizzate;
- effettuare, a fine turno serale, la ricognizione nei piani e nei parcheggi sotterranei allo scopo di verificare che persone estranee non si aggirino per i corridoi, che le finestre siano chiuse, l'illuminazione regolare e che non sussistano situazioni di pericolo o anomalie di alcun genere;
- provvedere a chiudere locali o porte secondo le disposizioni dell'A.O.;
- prestare attenzione all'uscita di beni mobili di proprietà dell'A.O., chiedendo a chi ne cura il trasporto, l'esibizione della bolla di trasporto e di accompagnamento;
- segnalare al Direttore dell'esecuzione l'eventuale uscita di materiali, colli voluminosi, apparecchiature e quanto altro possa essere riconducibile, a giudizio dell'addetto dell'impresa aggiudicataria, ad una eventuale sottrazione di beni dell'Azienda provvedendo ad annotare quanto di rilevante in caso di eventuale furto;
- curare, al termine del proprio orario di lavoro, il passaggio delle consegne, informando il collega che subentra per il turno notturno;
- segnalare alla S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economici, tramite report, ogni anomalia riscontrata;
- mantenere in perfetto stato di efficienza le attrezzature per il governo degli accessi ed ogni altra apparecchiatura/impianto messo a disposizione dall'A.O.
- provvedere ad attivare il servizio di rimozione veicoli qualora mezzi non autorizzati ostacolino la normale circolazione delle vetture.

Servizio notturno presso il Polo Riabilitativo di via Isocrate

Servizio notturno:

- effettuare una ricognizione presso i reparti di degenza per l'allontanamento di eventuali visitatori che si trattengono oltre l'orario consentito;
- verificare e provvedere alla chiusura di tutti gli accessi sui vari piani e delle uscite di sicurezza;
- provvedere alla gestione e allo smistamento delle chiamate in arrivo;
- effettuare chiamate in uscita dietro richiesta del personale in servizio e provvedere alla loro registrazione su apposite schede;



- accogliere, fornire informazioni, anche mediante l'utilizzo del pc, e inviare i clienti/visitatori nei vari reparti/uffici se autorizzati;
- registrare su apposito modulo tutti gli ingressi, sia carrabili che pedonali, oltre le ore 20.00;
- prestare attenzione all'uscita di beni mobili di proprietà dell'A.O., chiedendo a chi ne cura il trasporto, l'esibizione della bolla di trasporto e di accompagnamento;
- controllare l'ingresso carrabile con apertura e chiusura sbarra e cancello elettrico;
- gestire i sistemi di sicurezza, compreso le telecamere, con conseguente rilancio di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al piano di sicurezza in caso di emergenze, secondo quanto stabilito dal piano di emergenza dell'A.O.;
- gestire la custodia di tutte le chiavi ivi depositate e la registrazione della consegna ai vari utilizzatori aventi diritto, nonché la riconsegna delle stesse;
- segnalare alla S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economi, tramite report, ogni anomalia riscontrata;
- curare, al termine del proprio orario di lavoro, il passaggio delle consegne, informando il personale dell'A.O. che subentra per il turno diurno;
- mantenere in perfetto stato di efficienza le attrezzature per il governo degli accessi ed ogni altra apparecchiatura/impianto messo a disposizione dall'A.O.

Il servizio dovrà essere svolto nelle seguenti fasce orarie:

Portineria piazza Cardinal Ferrari

	Fascia oraria	/anno
Servizio notturno	Dalle 21.00 alle 07.15	7/gg per 52 settimane
Garitta	Dalle 06.30 alle 17.30	5/gg per 52 settimane
	Dalle 06.30 alle 12.00	1/gg per 52 settimane

Portineria via Isocrate:

unità	Fascia oraria	/anno
Servizio diurno	Dalle ore 7.00 alle ore 22.00 suddiviso su 3 turni: 1° turno: dalle ore 7.00 alle ore 13.30 2° turno: dalle ore 11.30 alle ore 18.00 3° turno dalle ore 15.30 alle ore 22.00 I tre turni sono comprensivi di 30 min di pausa pranzo.	5/gg per 52 settimane escluse festività



	Dalle ore 7.00 alle ore 22.00 suddiviso su 3 turni: 1° turno: dalle ore 7.00 alle ore 12.00 2° turno: dalle ore 12.00 alle ore 17.00 3° turno dalle ore 17.00 alle ore 22.00	2/gg per 52 settimane incluse festività
Servizio notturno	Dalle 21.00 alle 07.15	7/gg per 52 settimane

Art. 7 – Servizio di facchinaggio

Stima monte ore/mese: 800

Il servizio di facchinaggio comprende la movimentazione di beni mobili quali arredi in genere, attrezzature tecnico-economiche, attrezzature informatiche, attrezzature elettromedicali e non dell'A.O..

Il servizio di facchinaggio interno consiste nelle attività di movimentazione dei beni mobili tra le U.O./Servizi dell'A.O., pianificate in accordo con il personale incaricato del Magazzino Generale dell'A.O., in funzione delle richieste e delle eventuali sopraggiunte necessità.

Per quanto riguarda la movimentazione degli arredi, il servizio comprende le seguenti attività:

- svuotamento dell'arredo da ciò che contiene;
- catalogazione del contenuto ed imballaggio dello stesso;
- eventuale smontaggio dell'arredo, a seconda del volume, in modo da poterne consentire un più agevole trasporto;
- trasporto nella nuova ubicazione, utilizzando tutte le apposite attrezzature per una corretta movimentazione;
- rimontaggio, posizionamento negli appositi spazi e riempimento con il materiale precedentemente catalogato ed imballato;

Sia in caso di trasferimento dei beni mobili che di loro dismissione deve essere rilevato il numero di inventario dell'A.O. .

Il servizio di facchinaggio esterno viene preceduto da apposite richieste da parte delle U.O./Servizi dell'A.O. all'uopo autorizzate dall'U.O. Gestione degli Approvvigionamenti.

Il facchinaggio esterno prevede, inoltre, il trasporto di materiale tra le diverse sedi o presso i luoghi che l'A.O. indicherà di volta in volta.

Nell'ambito del servizio di facchinaggio è prevista altresì l'evasione delle richieste di materiale proveniente dai vari reparti, servizi e U.O. dell'Azienda Ospedaliera, operazioni di scarico su schede, la preparazione dei carrelli, la consegna degli stessi a destinazione ed il ritiro degli stessi con riposizionamento in Magazzino Generale. Occasionalmente la sistemazione del materiale in arrivo in deposito al Magazzino Generale.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire l'assunzione di personale qualificato, di livello non inferiore al secondo come previsto dal CCNL Multiservizi, dotato di apposita divisa e cartellino che ne permetterà la facile identificazione. Detto personale dovrà garantire lo svolgimento delle mansioni su



esposte. La ditta aggiudicataria dovrà inoltre garantire la pronta sostituzione dei soggetti incaricati, qualora l'A.O. non fosse soddisfatta dell'operato svolto. Per l'espletamento del suddetto servizio, le ore stimate in via presunta sono pari a 9.600 ore/annue.

Nel caso in cui l'A.O. necessiti di eventuali ampliamenti del monte ore stimato verranno applicate le condizioni economiche orarie stabilite in sede di gara, le eventuali riduzioni verranno conguagliate.

Il servizio dovrà essere svolto con le modalità tecnico-operative di cui al progetto presentato in sede di offerta tecnica.

Gli orari dovranno essere concordati con la S.C. Gestione degli Approvvigionamenti nelle fasce orarie tra le ore 8,00 e le ore 15,30.

Art. 8 – S.A.G.B.O

Il servizio consiste nello svolgimento delle seguenti attività da prestarsi presso il magazzino della Sala Operatoria (SAGBO):

- ricevimento merce, controllo quantità e conformità bolla
- sistemazione del materiale in magazzino;
- preparazione del materiale occorrente alla Sala Operatoria;
- sistemazione del materiale utilizzato in deposito o restituzione del materiale al fornitore qualora in transito;
- archiviazione bolle
- conoscenze del PC e dell'applicativo gestionale aziendale (reportistica/estrazione dati, ecc.....)

Gli orari dovranno essere concordati con la S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economici, dovrà essere garantita la fascia oraria dalle ore 7,30 alle ore 17,15.

Stima monte ore/mese: 260

Art. 9 – Servizi di supporto

In vista di eventuali riorganizzazioni aziendali, l'A.O. si riserva di affidare ulteriori eventuali servizi di supporto quali a titolo esemplificativo: servizio di vigilanza, di front office o analoghi per entrambi le sedi aziendali. I costi saranno determinati dal CCNL Multiservizi e, previa approvazione della Direzione Aziendale, rientreranno nella facoltà prevista dal 5^a d'obbligo di cui all'art. 36 "Variazione dell'entità del/la servizio/fornitura oggetto della prestazione" del Capitolato speciale d'appalto. I servizi in parola, potranno, quindi, essere regolarmente eseguiti sia per volumi/quantitativi/minori sia per volumi/quantitativi maggiori, nei limiti del 20% dell'importo complessivo netto contrattuale alle condizioni di aggiudicazione, senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità, fermo restando che in caso di riduzione e/o chiusura di Reparti/Presidi o altre sedi, l'Azienda potrà recedere parzialmente dal contratto con 15 giorni di preavviso. L'appaltatore non potrà richiedere alcun indennizzo o risarcimento tranne la quota parte del pagamento riconosciuto per il servizio/fornitura svolta. Nel caso in cui l'Azienda chieda un



aumento delle prestazioni, il deposito cauzionale definitivo di cui al Capitolato Speciale, dovrà essere adeguatamente integrato.

Art. 10 – Personale

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

L'A.O. potrà richiedere la sostituzione di quei dipendenti dell'aggiudicataria che contravverranno alle disposizioni oggetto del presente allegato.

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

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

L'aggiudicataria riconosce che l'A.O. risulta estranea a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la stessa impresa aggiudicataria ed il proprio personale dipendente. L'impresa aggiudicataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di categoria, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

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

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

L'Aggiudicatario è tenuto a fornire le divise per il personale, adeguato per ogni tipologia di servizio ricoperto, secondo le indicazioni impartite dall'A.O.



Art. 11- Penalità

Fermo restando quanto previsto all'articolo Risoluzione del Contratto del Capitolato di gara e salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, l'Azienda si riserva, a sua discrezione e senza formalità, di applicare una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'adempimento delle prestazioni contrattuali di natura non gravi definite nel presente allegato. Potrà, inoltre, essere applicata una penale da € 100,00 a € 500,00 per ogni violazione e/o inadempimento degli obblighi contrattuali previsti agli articoli 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 del presente allegato, non giustificati da forza maggiore o caso fortuito. Nel caso si rilevi che l'infrazione accertata sia stata reiterata per più giornate, la penale prevista verrà applicata per ogni giorno di inosservanza.

L'applicazione delle penali non esclude l'addebito alla ditta di tutti i danni derivanti dai disservizi riscontrati.

Nel caso di reiterazione di inadempimenti contrattuali o nel caso di sospensioni anche parziali dei servizi prestati, l'A.O., oltre all'applicazione delle penali previste, potrà sospendere il pagamento delle fatture emesse dalla ditta, sino al ripristino della ordinaria gestione dei servizi.

Oltre alla sospensione dei pagamenti, in caso di mancata o parziale esecuzione dei servizi, l'A.O. ha la facoltà di richiedere la prestazione ad altra ditta, addebitando il maggior costo alla ditta inadempiente, sino al ripristino della ordinaria gestione dei servizi.

Nel corso del periodo di sospensione dei pagamenti non decorreranno gli interessi sulle somme dovute alla ditta.

L'applicazione di una penale non esclude la possibilità da parte dell'A.O., di risolvere immediatamente il contratto con la ditta in considerazione della gravità dell'inadempimento commesso.

Agli importi delle penali sopra indicate saranno aggiunti anche gli oneri derivanti da:

- maggiori spese per acquisti sul libero mercato
- oneri di natura organizzativa, compresi i giorni di maggiore degenza
- danni di immagine e di percezione all'esterno della qualità dei servizi forniti dall'Azienda
- minori introiti
- eventuali ulteriori danni

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il prestatore del servizio avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 7 giorni dalla contestazione inviata dalla S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economici mediante comunicazione scritta (tramite fax) che procederà su iniziativa propria, o su segnalazione proveniente dalla Direzione Sanitaria/Medica, oppure su indicazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni la predetta Struttura procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

L'importo delle note di addebito relative alle penali comminate verrà detratto dall'importo del corrispettivo mensile. Con le medesime modalità, verranno addebitati alla ditta gli importi corrispondenti al numero delle ore di mancato servizio o di servizio reso in modo inadeguato, così come risultante dai verbali di sopralluogo o dalle bolle di servizio.

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto.