

Servizio Portineria

Capitolato 8.11

RIFERIMENTO VALORIALE in €	€ 289.872,61
QUANTITA'/CONSISTENZE DI RIFERIMENTO	
Ore Annue	13.140

Sommario

1	Oggetto del servizio	3
2	Organizzazione del servizio.....	3
3	Attività previste	3
3.1	Servizi di centralino	3
4	Personale impiegato	3
5	Corrispettivo	4
6	Adeguamento dei corrispettivi e revisione prezzi	4
6.1	Adeguamento del corrispettivo	4
6.2	Revisione corrispettivo.....	5
7	Determinazione delle penali.....	5

1 Oggetto del servizio

Lo scopo del servizio è quello di garantire la vigilanza sulle persone che per qualsiasi motivo transitano per la portineria e fornire al pubblico le informazioni relative alla collocazione dei reparti/servizi.

2 Organizzazione del servizio

Il servizio verrà svolto tutti i giorni dell'anno, per 24 (ventiquattro) ore giornaliere, senza interruzione, sabati, domeniche e festività incluse.

Il servizio di portineria prevedere la presenza di:

- n. 2 operatori dalle ore 7.30 alle 19.30
- n. 1 operatore dalle 19.30 alle 07.30

3 Attività previste

Il servizio verrà espletato da personale idoneo e preparato ed agirà sotto la responsabilità del Concessionario.

Il personale addetto sarà chiamato a svolgere prevalentemente le seguenti mansioni:

- Controllare i flussi in entrata ed uscita dalla portineria
- Controllare i flussi in entrata ed in uscita negli accessi esterni dotati di video camera di controllo con monitor posizionato in portineria
- Fornire al pubblico le informazioni relative alla collocazione dei reparti, servizi, uffici, alle prestazioni e orari degli stessi, anche a mezzo di opuscoli illustrativi, dei percorsi e dei mezzi da utilizzare (ascensori) per giungere ai reparti/servizi
- Custodire e consegnare alle persone autorizzate le chiavi degli uffici/servizi
- Presidio dell'allarme servizi igienici
- Custodia e consegna chiave master

3.1 Servizi di centralino

Il Concessionario sarà disponibile ad effettuare i seguenti servizi:

- Funzioni da centralinista nei momenti di assenza dell'operatore del Concedente
- Effettuare chiamate telefoniche al personale reperibile (tutti i giorni dalle 20.00 alle 06.00 e il sabato/domenica).

4 Personale impiegato

Il personale selezionato per l'espletamento di tale servizio dovrà possedere le seguenti doti personali ed individuali:

- Capacità di comunicativa e di dialogo con l'utenza
- Disponibilità a soddisfare nel migliore dei modi le aspettative e le richieste di aiuto che pervengono dall'utenza
- Comportamento corretto e cortese nei confronti di tutti
- Buona presenza e buon aspetto

Il personale addetto sarà seguito da un Coordinatore che fungerà anche da referente nei confronti dell'ente appaltante.

Al Coordinatore saranno affidati i seguenti compiti:

- Formare ed addestrare il nuovo personale assunto
- Predisporre i turni di servizio
- Risolvere le emergenze
- Partecipare a incontri con i Responsabili del Concedente per verifiche e controlli di risultato del servizio
- Adottare i provvedimenti correttivi necessari per risolvere con immediatezza ed efficacia le Non Conformità riscontrate.

Il personale in servizio sarà tenuto ad indossare una divisa decorosa, secondo la foggia concordata con l'Amministrazione del Concedente, fornita a spese del Concessionario. Porterà altresì un tesserino di riconoscimento in cui viene evidenziato il nome dell'interessato, la foto ed il nome del Concessionario.

Il Concessionario sarà disponibile ad integrare tra le proprie risorse personale dell'Azienda Sanitaria n. 7 Pedemontana, se considerato utile per l'esecuzione di determinate attività e di gradimento all'U.I.s.s. stessa.

5 Corrispettivo

I corrispettivi che la Concedente corrisponderà alla Concessionaria, per i servizi oggetto del presente Capitolato, sono descritte nel Capitolo 9.01.1, alla tabella 1.

Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2.

6 Adeguamento dei corrispettivi e revisione prezzi

6.1 Adeguamento del corrispettivo

Nel caso in cui si verificano condizioni gestionali per cui il Concessionario, nel corso della gestione del servizio ravveda la necessità di aumentare il numero degli operatori, si provvede, previo accordo fra le parti, a concordare l'adeguamento del corrispettivo annuale per il servizio. Tale revisione viene effettuata valutando i dati base ed applicando, conseguentemente, le variazioni concordate ai canoni mensili fatturati.

6.2 Revisione corrispettivo

Alla scadenza di ogni anno, si dà luogo a revisione del corrispettivo annuale offerto applicando allo stesso un incremento corrispondente al 89,95% dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) elaborato dall'ISTAT. Il prezzo così determinato si intende valido per tutto l'anno successivo

7 Determinazione delle penali

Durante il corso dell'appalto l'Azienda ospedaliera si riserva le più ampie facoltà di controllo sui servizi svolti e sulla scrupolosa osservanza delle norme di corretta esecuzione degli stessi, attraverso propri funzionari o terzi allo scopo delegati.

Qualora venisse accertata la inidoneità di una qualunque attività svolta dal Gestore oppure venissero rilevate delle gravi inadempienze agli obblighi previsti, e ciò sia dovuto a ragioni diverse da quelle di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, la Concedente fisserà un congruo termine perentorio per la risoluzione dell'anomalia.

Il Gestore per ciascun giorno di ritardo sul termine perentorio fissato dal Committente per l'adempimento, pagherà al Committente, a titolo di penale per il ritardato adempimento, un importo pari allo 0,5% del corrispettivo annuo, per il servizio oggetto di contestazione. Il limite massimo di penalità applicabili per il servizio è fissato al 10% del valore annuo del corrispettivo per quel servizio.