

**SERVIZIO DI AUSILIARIATO, PULIZIE, DISINFESTAZIONE E
DERATTIZZAZIONE, MANUTENZIONE DEL VERDE**

DISCIPLINARE DI SERVIZIO

TRA

L'Azienda Sanitaria Locale (ASL) LECCE domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, n. 5 nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Silvana Melli,

E

La Società Sanitaservice Srl Unipersonale, sede legale in Lecce Via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante Dott. Gabriele Onorato,

Premesso che per una corretta e puntuale gestione del presente disciplinare è prevista una **Struttura Organizzativa** costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate che assicurino la continuità funzionale tra ASL e Sanitaservice:

Da parte di Sanitaservice:

Il Responsabile del Servizio (Amministratore Unico): quale referente responsabile dell'intera Gestione nei confronti della ASL.

Al Responsabile del Servizio (Amministratore Unico), con riferimento al presente disciplinare, è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel disciplinare;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati dalla ASL per il monitoraggio e controllo della qualità delle prestazioni;
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- processo di fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della ASL previsti nel presente disciplinare.

Il Gestore del Servizio (o Referente Aziendale per Sanitaservice): la persona fisica, nominata da Sanitaservice, responsabile nei confronti della ASL della gestione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività previste nel disciplinare del "Servizio di Pulizia, Disinfestazione e Derattizzazione, Ausiliariato, Facchinaggio, Manutenzione del Verde"

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale sono delegate prioritariamente le seguenti funzioni:

- gestione e controllo sulla corretta esecuzione dei servizi previsti nel disciplinare;



- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Macrostrutture della ASL;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati dalla ASL per il monitoraggio e controllo della qualità delle prestazioni;
- altre funzioni contemplate nel disciplinare.

Inoltre il Gestore del Servizio nominerà i Responsabili che, per ogni Macrostruttura coordineranno le attività e saranno incaricati della verifica della corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione. Tali nominativi, ed eventuali sostituzioni, dovranno essere formalmente comunicati al **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** della ASL e al **Direttore dell'Esecuzione (DEC)** della ASL con relativi numeri telefonici ed indirizzi e-mail.

Il DEC è il Responsabile della corretta esecuzione dei servizi erogati da Sanitaservice afferenti il presente disciplinare.

Al DEC è demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti, raccogliere le segnalazioni che pervengono dalle Macrostrutture aziendali, individuare le infrazioni ed applicare le corrispondenti penalità previste.

Il RUP, previa attestazione del DEC, autorizza il pagamento delle fatture relative alle attività ordinarie, integrative e straordinarie, verificando nel contempo il corretto decremento dell'importo mensile dovuto sulla base delle trattenute determinate dall'applicazione delle penali.

Il RUP nominerà, su indicazione del DEC, i rispettivi Collaboratori del DEC che saranno i Responsabili per ogni Macrostruttura, quali incaricati della verifica della corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione.

Tali nominativi, ed eventuali sostituzioni, dovranno essere formalmente comunicati al Gestore del Servizio (o Referente Aziendale per Sanitaservice), con relativi numeri telefonici ed indirizzi e-mail.

ASPETTI GESTIONALI

Per ogni Macrostruttura aziendale, in relazione ai servizi previsti dal presente disciplinare Sanitaservice deve riportare almeno i dati e le informazioni nel Calendario lavorativo riferibile alla Macrostruttura *de quo*.

In questa sezione sarà riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Azienda, in maniera che l'erogazione dei servizi stessi non intralci, ma sia di supporto alle normali attività previste nell'immobile. A tal fine sarà cura del Gestore del Servizio (Referente Aziendale per Sanitaservice) raccordarsi con i Responsabili di Unità Operative/Uffici/Strutture indicate dalle rispettive Direzioni (Mediche e/o Amministrative) di ciascuna Macrostruttura.

In conformità a tale calendario dovranno quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie di intervento che dovranno essere rispettate nei vari periodi dell'anno in maniera tassativa da Sanitaservice nell'erogazione del servizio stesso.

PRESTAZIONI STRAORDINARIE

Le richieste di prestazioni straordinarie riguardano situazioni ed esigenze particolari non previste nelle attività ordinarie e devono essere corredate da idonea documentazione e proposta operativa da parte di Sanitaservice, contenente i metri quadri e/o relativo impegno orario.

Le attività straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione su richiesta scritta da parte del Direttore/Dirigente di Macrostruttura, autorizzata dal RUP, sentito il DEC;
- segnalazione/proposta del Gestore del Servizio (Referente Aziendale Sanitaservice) al RUP, ed autorizzata da quest'ultimo, sentito il DEC.

Per quanto attiene le attività straordinarie, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, Sanitaservice effettua una valutazione tecnico-economica dell'attività necessaria e la invia, con Posta Elettronica e/o PEC, al RUP ed al DEC per la preventiva autorizzazione.

È compito del RUP, sentito il DEC, valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento, approvando la proposta tecnico-economica di Sanitaservice ed inviandola alla Società ed alla Macrostruttura richiedente sottoscritta per accettazione.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "indifferibili", è riservata alla Direzione Strategica della ASL la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi da Sanitaservice.

La richiesta di prestazione straordinaria, sottoscritta per accettazione dal RUP, sentito il DEC, consente, a fine mese, la fatturazione delle attività straordinarie compensate in aggiunta all'importo mensile delle attività ordinarie, e deve essere allegata alla fattura.

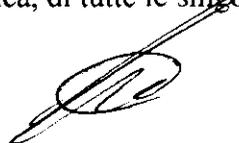
Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, i dati a completamento della richiesta (n° unità lavorative coinvolte, relativo impegno orario e corrispettivo economico) saranno quantificati a consuntivo ed inviati a posteriori, con le modalità innanzi specificate, all'approvazione del RUP, sentito il DEC.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del RUP, ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, Sanitaservice si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati alla ASL.

PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITA'

Il Gestore del Servizio (Referente Aziendale Sanitaservice) deve provvedere ad organizzare l'esecuzione delle attività relative ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo delle Attività. Nella redazione di tale programma Sanitaservice deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

Il Programma Operativo delle Attività consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, quali:



- attività ordinarie (attività di base, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza) ed integrative (attività specifiche, relative ai servizi operativi, comprese tra le attività ordinarie per le quali si richiede una frequenza maggiore o non comprese tra le attività ordinarie ma programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza) previste nel presente disciplinare (schede A1, A2.....);
- attività straordinarie “programmabili”, ovvero quelle attività formalmente autorizzate dal RUP (Referente Aziendale ASL).

Il Programma Operativo delle Attività è un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare ed inviare con posta elettronica al RUP ed al DEC, con un anticipo di 5 gg. lavorativi rispetto all’inizio del periodo di riferimento.

Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l’applicazione della relativa penale prevista nell’art. 9 del presente disciplinare.

L’approvazione del Programma da parte del RUP, sentito il DEC, può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste nel presente disciplinare (schede A1, A2.....);
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività svolte dagli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le attività straordinarie (programmabili) autorizzate dalla ASL.

L’aggiornamento del Programma deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato. La necessità di aggiornamento del Programma può dipendere, ad esempio dalla necessità di interrompere il Programma, in tutto o in parte, a causa dell’insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione da parte del RUP, sentito il DEC, per particolari esigenze dell’utenza).

Il DEC oppure il RUP possono richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) in qualunque momento lo ritengano opportuno.

Il Programma si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del RUP.

La consegna mensile deve essere effettuata con posta elettronica. Con la stessa modalità il RUP oppure il DEC possono inviare l’eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore di quella prevista per il Programma.

Sanitaservice organizza le attività in accordo con il RUP ed il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell’attività della ASL, da rispettare comunque i tempi previsti per l’esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Tutto ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

Art. 2 - Oggetto del servizio

Il presente disciplinare ha per oggetto il servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione giornaliera e periodica (intesa come alta disinfezione), di disinfestazione, di manutenzione delle aree verdi, di pulizia aree esterne, di facchinaggio e di ausiliario delle strutture appartenenti all'ASL LE o comunque da questa utilizzate per tutte le attività istituzionali, da effettuarsi sotto l'osservanza delle norme di seguito riportate, delle norme di igiene e sanità, di sicurezza del lavoro, vigenti in materia, degli accordi sindacali nazionali, provinciali e aziendali relativi al personale dipendente di Sanitaservice.

Obiettivo del protocollo

La pulizia ambientale nelle strutture sanitarie si pone come presupposto fondamentale per la qualità delle prestazioni erogate e dell'assistenza sanitaria. Un'adeguata sanificazione degli ambienti, con opportuni protocolli di prevenzione, aumenta il livello d'igiene, riduce il rischio di infezioni nosocomiali, migliorando, conseguentemente, la qualità e il comfort delle strutture.

Definizioni e classificazioni

Il D.M. 7.7.1997, n. 274 Regolamento di attuazione della L. 25 gennaio 1994, n. 82, per la disciplina delle attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione, definisce:

- a) sono attività di **pulizia** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza;
- b) sono attività di **disinfezione** quelle che riguardano il complesso dei procedimenti e operazioni atti a rendere sani determinati ambienti confinati e aree di pertinenza mediante la distruzione o inattivazione di microrganismi patogeni;
- c) sono attività di **disinfestazione** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a distruggere piccoli animali, in particolare artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate. La disinfestazione può essere integrale se rivolta a tutte le specie infestanti ovvero mirata se rivolta a singola specie;
- d) sono attività di **derattizzazione** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi al di sotto di una certa soglia;
- e) sono attività di **sanificazione** quelle che riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere sani determinati ambienti mediante l'attività di pulizia e/o di disinfezione e/o di disinfestazione ovvero mediante il controllo e il miglioramento delle condizioni del microclima per quanto riguarda la temperatura, l'umidità e la ventilazione ovvero per quanto riguarda l'illuminazione e il rumore.

Dalle definizioni previste dalla vigente normativa in materia, si intende per:

Pulizia: la rimozione meccanica dello sporco da superfici ed oggetti, di norma viene eseguita con l'impiego di acqua ed opportuni detergenti (saponi).

Sanificazione: si intende la metodica che si avvale dell'uso di detergenti per effettuare una

prima igienizzazione (che consiste nelle preliminari operazioni di pulizia per la rimozione dello sporco che riduce il numero di contaminanti batterici) e quindi con la disinfezione (alta/medio/bassa) che tende a ridurre o eliminare la maggior quantità di microrganismi quali batteri, virus, funghi, protozoi, spore, ecc. presenti su oggetti e superfici consentendo di mantenere livelli igienici di sicurezza. I mezzi per effettuare la disinfezione possono essere di tipo fisico (calore, radiazioni, ecc.) o fisico-chimico (disinfettanti a base di alcoli, aldeidi, fenoli, ossidanti, alogeni, ecc.), in base alla tipologia delle superfici ed ambienti da trattare.

Disinfestazione: è definita come l'insieme di operazioni tendenti alla riduzione/eliminazione dei parassiti attraverso opportuni piani di lotta.

In senso stretto la disinfestazione comprende: la lotta contro gli insetti, la deblattizzazione (lotta contro le blatte), la derattizzazione (lotta contro i ratti), nonché il diserbo (operazione tesa alla lotta contro le malerbe).

Art. 3 – Requisiti generali

A. Servizio di pulizia e di sanificazione deve essere articolato in:

- Pulizia, sanificazione e disinfezione giornaliera, da effettuarsi una o più volte al giorno secondo i programmi di massima riportati nel seguente disciplinare (schede A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8), in relazione al tipo di operazioni, l'impiego di manodopera e attrezzature e/o macchinari e alle frequenze, tenuto conto della diversa tipologia delle aree di intervento;

- Pulizia, sanificazione e disinfezione periodica (intesa anche come alta disinfezione) che si aggiunge a quella giornaliera, da effettuarsi a cadenza settimanale, mensile, trimestrale, ecc. secondo i programmi indicati nel presente disciplinare (schede A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8).

- Le attività di pulizia e sanificazione vanno effettuate, per le rispettive aree considerate: a basso, medio ed alto ed altissimo rischio

- **BR** = Aree a basso rischio:
- **MR** = Aree a medio rischio:
- **AR** = Aree ad alto ed altissimo rischio:

- In funzione del grado di contaminazione dei locali e dei livelli di carica microbica attesi dopo l'intervento di pulizia e/o disinfezione, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) identifica la frequenza ed il tipo di intervento che deve essere adottato.

- A questo fine nell'ambito delle strutture sanitarie si possono considerare le zone sotto indicate:

- **BR: Basso rischio:** contatto NON diretto con degenti.

Aree amministrative e corrispondenti zone di passaggio, ingressi, atri, portinerie, sale di attesa, corridoi di collegamento, seminterrato, ascensori, scale di servizio, pianerottoli, uffici e relativi bagni di utenza esterna e del personale dipendente, balconi, spogliatoi (tranne Aree ad alto rischio), sale riunioni, magazzini farmaceutici e/o economici, locali di culto, alloggio cappellano, tunnel, depositi, montalettighe, montacarichi, spazi antistanti ai padiglioni, studi medici, Centri di continuità assistenziale, Centri di Salute Mentale, Consultori Familiari, Ambulatori di Terapia Fisica e Riabilitazione, autorimesse, locali tecnici, terrazzi e lastricati Solari, verande, balconi e tutte le aree non riportate in Aree di Medio e di Alto Rischio.

- **MR: Medio rischio:** diagnosi e cura dei pazienti.

Aree di diagnosi e cura, dove sono presenti pazienti NON soggetti ad isolamento (infettivo o protettivo), Stanze di Degenza e relativi Servizi Igienici, Corridoi interni, Bagni comuni, pertinenze della struttura (cucinette, soggiorno, studi medici, ecc.), Servizio 118 e Centrale Operativa, Sale Medicherie, Terapia Antalgica, Servizio Ambulatori Interni (tutti i locali destinati a visite mediche/specialistiche e/o strumentali), Day Hospital e Day Surgery (degenza), Obitorio, Palestre e relativi servizi igienici, depositi pulito e sporco, vuotatoi, Strutture di Anatomia Patologica, Patologia Clinica-Laboratorio Analisi, Radiodiagnostica, Medicina Nucleare, Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, Farmacia, UFA (eccetto locale preparazione antiblastici), Autoemoteche e Auto Mediche.

- **AR: Alto/Altissimo rischio: diagnosi e cura dei pazienti.**

Sono comprese quelle aree per la cura di pazienti infetti (ad esempio: sezioni di isolamento, ecc.) ovvero le singole camere in cui sia applicata procedura temporanea di isolamento la cura di pazienti altamente suscettibili di infezioni (isolamento protettivo) come previsto dal protocollo aziendale. Inoltre, le aree protette dove vengono eseguite manovre invasive: blocco operatorio (compresi gli ascensori e i corridoi interni), Sale Endoscopiche, Diagnostiche Interventistiche, , Radiologia Interventistica, Emodinamica, Elettrofisiologia, Sale Travaglio e Sale Parto, Aree Intensive Critiche (ad esempio Rianimazione, UTIC, UTIN,), la Centrale di Sterilizzazione, le Sale di medicazione/piccoli interventi, Servizio Dialisi, Pronto Soccorso e OBI, Sala Trapianti, Ambulanze e Centri Mobili.

- Le aree e gli ambienti individuati nelle schede da A1 ad A8 di seguito indicate, sono rappresentativi e non esaustivi di tutti gli ambienti gestiti dall'ASL. Per una completa catalogazione dei plessi e degli ambienti, dovrà farsi riferimento all'elenco completo con planimetrie fornito dall'Area Gestione Tecnica dell'ASL.

Le pulizie dovranno fare riferimento a:

- pareti;
- soffitti e controsoffitti;
- finestre (tutti i vetri interni ed esterni, anche ricorrendo all'utilizzo di cestello elevatore);
- porte;
- vetrate;
- caloriferi/corpi riscaldanti;
- balconi e verande;
- terrazzi e lastricati solari;
- aree esterne;
- divisori mobili e fissi;
- atri;
- pavimenti in opera di qualsiasi tipo di materiale siano costituiti;
- maniglie ed infissi interni ed esterni;
- tapparelle di finestre o portafinestra (relativi cassonetti);
- davanzali;
- servizi igienici e spogliatoi;
- corpi illuminanti, interni ed esterni, di ogni singolo fabbricato e corpi illuminanti delle viabilità interne;
- ventilatori fissi e mobili

Devono inoltre essere compresi nella pulizia:

- tutti i piani di lavoro;
- tutti i mobili, arredi e suppellettili;
- le ruote di tutte le attrezzature, sedie ed ausili;
- insegne, targhe, ecc.;
- tecnologie sanitarie ed elettromedicali, su indicazione dei responsabili aziendali che le hanno in dotazione (solo la superficie esterna);
- ogni altro arredo presente nell'ambiente;
- postazioni informatiche (PC, stampanti, fax, ecc.);
- fotocopiatrici.

da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare (Schede A).

Sono escluse dalla pulizia le apparecchiature scientifiche-sanitarie ed i carrelli di medicazione (fatta esclusione delle ruote). La pulizia di termoconvettori e condizionatori o apparecchi simili deve essere effettuata limitatamente alle superfici esterne degli stessi, con l'avvertenza di non danneggiare o manomettere i vari congegni.

In caso di scioperi del personale della società o di altre cause di forza maggiore (non sono da considerarsi tali ferie, aspettative, malattie) deve essere assicurato il contingente minimo per garantire i servizi essenziali così come disciplinato dal CCNL applicato o da accordi con le Organizzazioni Sindacali aziendali.

Tutto il personale impiegato deve essere ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire anche attraverso percorsi informativi/formativi che Sanitaservice **dovrà obbligatoriamente predisporre** (vedere successivo articolo n° 4).

Il servizio fornito deve essere sempre aggiornato con le più moderne tecniche di lavoro. Sanitaservice deve utilizzare solo macchine, prodotti ed attrezzature di comprovata validità ed affidabilità e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche prescritte dalle norme vigenti nonché regolarmente mantenute.

Tutti i prodotti chimici impiegati non devono essere tossici ed allergizzanti alle dosi di impiego così come definite nella scheda tecnica e di sicurezza che la ditta è obbligata a produrre e devono essere rispondenti alle normative vigenti (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità). Ciascun prodotto deve essere accompagnato dalla relativa Scheda di Sicurezza e dalla Scheda Tecnica prevista in ambito CEE. Gli stessi saranno trattati secondo le norme vigenti (divieto di miscelazione, mantenimento nella confezione originale, ecc.).

Per una manutenzione più razionale ed igienica tutti i pavimenti duri e porosi vanno protetti con adatte emulsioni polimeriche auto lucidanti che rispettino le norme di sicurezza antiscivolo, salvo diversa indicazione della ASL.

Sanitaservice è responsabile degli eventuali danni a terzi e a persone e cose arrecati nello svolgimento del lavoro. Se nell'esecuzione del servizio la Società nota guasti o rotture deve darne comunicazione verbale immediata e successivamente anche per iscritto al Responsabile dell'Unità Operativa e/o Servizio.

Il trattamento di pulizia ordinaria e straordinaria comprende altresì la raccolta di rifiuti di tipo urbano e l'allontanamento in sacchi impermeabili chiusi forniti da Sanitaservice di diverso colore secondo le modalità della raccolta differenziata prevista dai singoli Comuni. Tutti i rifiuti vanno trasportati almeno ogni 24 ore in apposite aree indicate e depositati nei contenitori predisposti dall'ASL, nel caso di rifiuti "umido" almeno due volte al giorno.

E' altresì compresa la regolare chiusura ed il relativo prelievo presso le singole Unità Operative e Strutture nonché il trasporto presso il centro di raccolta, opportunamente individuato dalla Direzione Medica di Macrostruttura, dei contenitori contenenti i Rifiuti Sanitari a Rischio Infettivo (ex ROT), secondo le modalità previste dal regolamento per lo smaltimento degli stessi.

Ulteriori rifiuti pericolosi diversamente classificati (rifiuti elettronici - RAEE, rifiuti contenenti sostanze cancerogene mutagene, ecc.) dovranno essere movimentati e stoccati dal personale all'uopo dedicato da Sanitaservice, secondo le direttive impartite dalla Direzioni Mediche di Presidio e nel rispetto delle normative speciali di settore.

B. Il servizio di disinfestazione:

Il servizio di disinfestazione: da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare. (Scheda B).

C. Servizio di manutenzione delle aree verdi ed incolte:

Comprende:

- il costante mantenimento in buone condizioni delle superfici erbose, giardini, piante, prati e tutte le superfici coltivate a verde, nonché tutte le aree incolte poste all'interno delle strutture aziendali;
- la cura delle piante in fioriere e vasi all'interno e all'esterno delle strutture;
- interventi da eseguirsi esclusivamente su specifica richiesta dell'ASL LE.

Nella denominazione aree verdi è altresì intesa qualunque coltura arborea o floreale delle aree facenti parte delle strutture in oggetto.

Il servizio da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare (Scheda C).

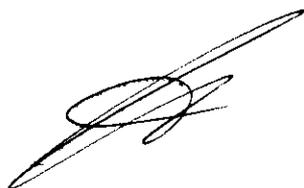
D. Servizio di pulizia aree esterne:

Comprende il costante mantenimento in buone condizioni delle superfici esterne delle strutture aziendali.

Il servizio da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare (Scheda D).

E. Servizio di vigilanza non armata, facchinaggio, ausiliario:

Il servizio di ausiliario: da eseguirsi secondo i programmi e le specifiche tecniche richiamate nel presente disciplinare agli artt. 6.5, 6.6, 6.7.



Art. 4 – Operatori addetti al servizio

Sanitaservice e, per essa, il suo personale dipendente devono uniformarsi a tutte le Norme e Regolamenti vigenti anche emanate dall'ASL per il proprio personale comprese quelle inerenti la sicurezza sul lavoro. Il personale in servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza nel lavoro.

In particolare deve:

- svolgere il servizio negli orari prestabiliti; non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate con la ASL;
- rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- essere sempre presente nelle rispettive zone di lavoro negli orari concordati tra l'ASL e Sanitaservice;
- non prendere visione di documenti delle strutture, mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti la organizzazione e l'andamento dell'ASL.

Sanitaservice, ove richiesto dalla ASL, deve essere in grado in qualsiasi momento di precisare in quale orario è stato espletato ogni singolo servizio (tracciabilità del Servizio).

Tutto il personale adibito al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità di Sanitaservice sia nei confronti della ASL che di terzi.

Sanitaservice si impegna a corrispondere al personale adibito al servizio la giusta retribuzione in ottemperanza ai contratti collettivi ed agli accordi sindacali vigenti; deve, altresì, soddisfare regolarmente gli obblighi contributivi relativi alle assicurazioni sociali ed alle assicurazioni infortuni.

Sanitaservice deve fornire alla Direzione Generale della ASL, per il tramite del DEC o suo Collaboratore, l'elenco nominativo del personale con relativo profilo professionale e mansioni corrispondenti del personale adibito ai servizi, nonché un Piano Operativo in cui dovranno essere riportati il numero di addetti presenti in ogni Macrostruttura per eseguire le attività ordinarie ed eventuali attività straordinarie e programmabili del servizio di pulizia e sanificazione e per l'esecuzione di eventuali attività straordinarie urgenti necessarie nella Macrostruttura.

Pertanto, nell'indicazione dell'orario di presenza degli addetti in ogni reparto Sanitaservice dovrà considerare l'incidenza delle eventuali attività urgenti che dovranno essere eseguite dal medesimo personale.

Il personale di Sanitaservice dovrà indossare una divisa di forgia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. Il colore delle divise dovrà essere differente da quello delle divise della ASL. L'uniforme dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione della Società, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia.

La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e decoro, utilizzata e custodita all'interno degli spogliatoi individuati dalla ASL.

L'Operatore non potrà in alcun modo uscire fuori dalle strutture aziendali indossando la divisa.

È fatto divieto a Sanitaservice di affidare al proprio personale il lavaggio degli indumenti da lavoro presso la propria abitazione.

Sanitaservice deve quindi assumersi l'obbligo di provvedere al lavaggio degli indumenti da lavoro del personale impiegato per lo svolgimento dei servizi.

Tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale è a carico della Società, la quale dovrà vigilare sull'utilizzo degli stessi da parte del proprio personale.

Sanitaservice deve farsi carico di informare, formare e far sottoporre a sorveglianza sanitaria il personale assegnato a strutture con rischio biologico, chimico, cancerogeno mutageno e da radiazioni ionizzanti.

Ogni operatore deve dimostrare di essere a conoscenza dei criteri di esecuzione dei servizi e delle corrette procedure di intervento di tutte le operazioni che gli competono. Gli operatori assegnati ad un'area omogenea dovranno essere accompagnati da un referente della Società che li instruirà sulle mansioni specifiche, inerenti il lavoro da effettuare in quell'area e controllerà l'operatore sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

Ogni variazione di personale dovrà essere comunicata al Direttore/Dirigente di Macrostruttura. Al fine di garantire una efficiente gestione dell'attività, il personale della Società dovrà essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Nell'esecuzione dei servizi, Sanitaservice farà capo esclusivamente per ciò che riguarda l'espletamento dei servizi e la disciplina del personale e gli aspetti igienico – sanitari e tecnici alle Direzioni delle Macrostrutture.

L'ASL, tramite incaricati, si riserva il diritto di accedere ai locali assegnati a Sanitaservice come luogo di deposito di macchine, attrezzi e prodotti e controllarne lo stato di manutenzione e pulizie, alla presenza di un incaricato di Sanitaservice.

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi di Sanitaservice, anche secondo quanto stabilito dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i., dovrà essere:

1. in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: sono comunque fortemente raccomandate le vaccinazioni antiepatite B, quella antinfluenzale e quelle proposte dal medico competente sulla scorta della categorizzazione del rischio;
2. sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente che stabilirà gli accertamenti diagnostici integrativi della visita medica.
3. provvisto di dispositivi di protezione individuali, di cui al DVR adottato da Sanitaservice.

Tali dispositivi potranno essere verificati dall'ASL per il tramite dei propri Servizi Ispettivi Interni.

Sanitaservice dovrà effettuare corsi di formazione e di aggiornamento in materia di igiene obbligatori per tutto il personale impiegato, riguardanti le attività relative al servizio di pulizia e sanificazione.

Sanitaservice dovrà assicurare ai propri dipendenti una adeguata e scrupolosa formazione ed un aggiornamento professionale periodico, avente come obiettivo l'acquisizione di conoscenze generali di igiene ambientale e competenza nell'applicare correttamente le metodologie di pulizia e sanificazione negli ambienti a seconda dell'area omogenea. Sanitaservice dovrà organizzare entro 6 mesi dall'inizio del servizio previsto dal presente disciplinare, un corso di formazione professionale teorico di almeno 12 ore e pratico di almeno altre 12 ore con l'utilizzo delle attrezzature di reparto.

Il corso potrà essere supervisionato da esperti dell'ASL ovvero tenuto dai medesimi.

Ai sensi dell'art. 2 comma 3 del Codice di comportamento aziendale di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1778/2014, di cui si allega copia, il personale di Sanitaservice in servizio presso l'ASL Lecce dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal suddetto Codice.

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad osservare, al pari dei dipendenti pubblici, i doveri minimi di lealtà, diligenza, imparzialità e buona condotta.

In particolare, il personale di Sanitaservice è tenuto, ai sensi degli articoli 6 e 7 del Codice di comportamento aziendale ad astenersi e/o ad informare il Direttore/Dirigente ASL di Macrostruttura di eventuali situazioni di conflitto d'interesse.

In caso di inosservanza delle suddette norme si applicheranno le penalità di cui al successivo articolo 9.

Art. 5 – Principi da rispettare nell'esecuzione dei lavori

Devono essere rispettate le metodiche di intervento di cui al successivo art. 6 allo scopo di garantire giornalmente e periodicamente oltre alla normale pulizia degli ambienti, anche la sanificazione e disinfezione degli stessi nonché la manutenzione delle aree verdi e la pulizia delle aree esterne.

A tal fine, non è ammesso all'interno dell'ambiente ospedaliero l'uso di :

- scope in setole di crine o nylon;
- spazzoloni e stracci per pavimenti;
- segatura o similari.

La scopatura dei pavimenti deve essere effettuata ad umido, utilizzando materiale monouso.

Per tutte le superfici diverse dai pavimenti la sanificazione va effettuata con detergenti e disinfettanti appropriati. Qualora si utilizzino detergenti e/o disinfettanti stoccati in contenitori di grandi dimensioni, forniti di apposito dosatore, bisognerà porre particolare attenzione, nel prelievo, alle indicazioni/prescrizioni della concentrazione di utilizzo; inoltre bisognerà, obbligatoriamente, riportare le indicazioni del prodotto prelevato sulla confezione/contenitore, secondo le norme vigenti. Per evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche da una zona all'altra vanno usati PANNI e SECCHI di COLORE DIVERSO secondo le specifiche zone, ovvero panni pre-impregnati monouso, se validamente testati per l'utilizzo:

- **Zona paziente** (colore BLU): letto, comodino, tavolo, sedie, armadio, porte davanzali, ecc.;
- **Zona bagno** (colore GIALLO): lavabo e area adiacente, porte, maniglie, docce/vasche da bagno, piastrelle, ecc.;
- **Zona WC** (colore ROSSO): tazza WC, vuotatoio, spazzola WC e area adiacente;
- **Zona Uffici e Servizi** (colore VERDE): uffici, scrivanie, sedie, armadi, ecc..

Il contatto delle superfici con il disinfettante deve durare almeno 5 minuti. Nessuna superficie va asciugata, escluso specchi e vetri. I panni vanno ripetutamente risciacquati nella soluzione sanificante mentre questa va rinnovata ad ogni cambio di camera.

La sanificazione dei pavimenti va preferibilmente eseguita con prodotti a triplice azione detergente/disinfettante/incerante, in quanto la presenza di cera riduce la porosità dei pavimenti. La soluzione sanificante va impiegata sempre diluita ed i relativi panni usati vanno sostituiti ad ogni cambio di camera o ad ogni 40 mq. di corridoi, atri, ecc..

A tale riguardo è bene usare l'attrezzo applicatore munito di serbatoio e di dispositivo per la corretta distribuzione della soluzione sanificante. Per l'aspirazione delle polveri vanno usati unicamente aspiratori dotati di microfiltro con capacità filtrante adeguata a quanto previsto dalla normativa di settore.

Il carrello-pulizia dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente nell'ambito del settore a cui viene destinato, con particolare attenzione alle aree ad alto e medio rischio, evitando quindi l'uso promiscuo.

Caratteristiche prodotti d'uso.

Tutti i prodotti chimici per la pulizia e sanificazione (detergenti, detergenti/disinfettanti, disincrostanti, emulsioni polimeriche, ecc.), devono rispondere ai requisiti previsti dal presente disciplinare. Devono essere accompagnati da scheda tecnica e scheda di sicurezza comprendenti:

- il nome del produttore;
- le caratteristiche del prodotto;
- il contenuto in percentuale dei principi attivi;
- il dosaggio di utilizzo;
- il pH della soluzione in uso;
- i simboli di pericolo, le frasi di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento;
- i numeri di telefono dei CENTRI ANTIVELENO presso i quali sono depositate le schede di sicurezza.

E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi ed in particolare:

- acido cloridrico;
- ammoniaca.

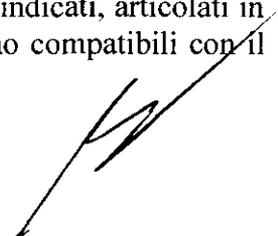
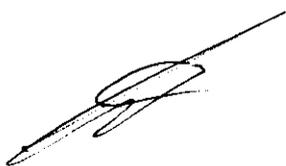
I detergenti ed i disinfettanti utilizzati dovranno essere quelli stabiliti dall'apposito protocollo operativo adottato dalla A.S.L. Lecce. Tali prodotti devono essere usati ad esatta concentrazione e devono essere preparati di fresco. Dopo l'uso tutto il materiale deve essere accuratamente lavato ed asciugato.

Sanitaservice si obbliga a semplice richiesta dell'ASL a fornire entro 5 giorni, l'elenco dei prodotti in uso. L'ASL, nella figura del DEC, si riserva la facoltà di effettuare opportuni controlli per verificare le caratteristiche dei prodotti e l'esatta osservanza delle procedure di cui al presente disciplinare e del protocollo operativo adottato dalla ASL per l'utilizzo dei disinfettanti.

Giorni ed orari dei servizi:

I servizi di pulizia e disinfezione dovranno svolgersi tutti i giorni compresi i festivi, dal lunedì alla domenica, nelle zone ed ambienti in cui vi sia frequenza di pubblico, visite, degenza o attività lavorativa; articolati in fasce orarie concordate con la Direzione dei plessi, in modo che risultino compatibili con il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

Le operazioni di pulizia, sanificazione, disinfezione, pulizia del verde, ecc. dovranno svolgersi dal lunedì al venerdì nelle zone ed ambienti diversi da quelli suindicati, articolati in fasce orarie concordate con la Direzione dei plessi, in modo che risultino compatibili con il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.



Il DEC si riserva di effettuare i controlli atti a verificare il rispetto dei Protocolli sull'uso dei prodotti.

Art. 6 - Tecniche e metodologie di esecuzione lavori

(Protocollo di pulizia e sanificazione)

Definizioni e classificazioni

L'operazione di pulizia di superfici e ambienti è un'operazione preliminare e indispensabile alla successiva disinfezione: quest'ultima non deve mai sostituirsi alla pulizia, poiché residui di sporco possono contribuire all'inefficacia del successivo processo di disinfezione. Quindi un adeguato ciclo di pulizia deve essere eseguito prima della disinfezione o comunque combinato con essa.

In base al livello di pulizia e/o disinfezione atteso le procedure sono definite come segue:

- scopatura a secco: (limitatamente all'area esterna) asportazione dei vari tipi di sporco solido.
- scopatura ad umido: asportazione dei vari tipi di sporco con mezzi atti a non sollevare polvere (es. scopa lineare con snodo a panni/materiali monouso o scopa a trapezio) che assicurino un intervento efficace per una pulizia della superficie senza lasciare aloni negli spigoli, angoli e sulle pareti adiacenti ecc. (es. zoccolino in caso di pulizia del pavimento), residui di materiale.
- spolveratura ad umido: asportazione dei vari tipi di polvere con metodo atto a non sollevarla e che assicuri un intervento efficace per una pulizia della superficie, senza lasciare aloni, negli spigoli, angoli e sulle pareti adiacenti.
- lavaggio (pulizia giornaliera): dissolvere ed asportare i vari tipi di sporco, compreso materiale biologico, con modalità e mezzi idonei secondo la superficie da trattare, senza danneggiarla.
- lavaggio a fondo (risanamento straordinario). Pulizia periodica e più approfondita di un ambiente e dei suoi arredi con lo scopo di rimuovere lo sporco che si deposita, anche nei punti più difficili da pulire e difficilmente accessibili, spostando tutti gli arredi che lo consentano.
- detergenza: operazione volta all'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco, compreso materiale biologico, presente sui substrati oggetto dell'intervento, in modo da renderli otticamente puliti tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo di azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.

In funzione del grado di contaminazione dei locali e dei livelli di carica microbica attesi dopo l'intervento di pulizia e/o disinfezione, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) identifica la frequenza ed il tipo di intervento che deve essere adottato.

Le procedure di igiene ambientale, a seconda della loro frequenza, si articolano in:

- **Giornaliere** (antimeridiana, pomeridiana e ripasso): da effettuarsi una o più volte al giorno secondo i programmi indicati nel presente disciplinare, tenuto conto della diversa tipologia delle aree a bassa/media/alta percorrenza (tab.1) , a basso/medio/alto rischio (tab.2).
- **Periodiche**: si aggiungono a quelle giornaliere con periodicità variabile (settimanale, mensile, trimestrale, ecc.) come previsto nelle schede riepilogative degli interventi.
- **Straordinarie** (su richiesta scritta del Direttore/Dirigente di Macrostruttura ed a seguito di autorizzazione del RUP ASL, in relazione a specifiche esigenze).

Pertanto, dai concetti sopra esposti, deriva il seguente schema, utilizzato nel presente Capitolato per omogeneità di interpretazione, con le aree oggetto di appalto, diversificate in base alla frequenza e procedure di esecuzione dei lavori (tab.1 e tab.2):

Tab.1

BASSO RISCHIO			
Aree Comuni (AC)	Bassa percorrenza	Media percorrenza	Alta percorrenza
AREE COMUNI (AC)	scantinati, magazzini, sottotetti, scale e rampe di emergenza esterne, terrazze, coperture accessibili, vani tecnici, balconi, alloggio cappellani, centralina telefonica, centrale termica, sala convegni, chiesa	corridoi 1° seminterrato, sbarco ascensori, 2° sottopiano, balconi con accesso da sale di attesa, autorimessa, ufficio assistenti sociali, spogliatoi, magazzini, scale emergenza interne, centralino telefonico, spogliatoio operatori (portineria e centralino), deposito carrozzine	atrii, ingresso principale, corridoio centrale portinerie, sale attesa, corridoi di collegamento ai padiglioni piano terra e primo piano, biblioteca, servizi igienici, scale, pianerottoli, rampe di accesso (interne ed esterne), ascensori e zona sbarco ascensori, aree ristoro, area laboratorio analisi, monta-lettighe, montacarichi, spazi antistanti ai padiglioni
Aree Amministrative AA	archivi	uffici	
Frequenze	1 passaggio alla settimana o mensile secondo quanto previsto e descritto sulle apposite schede	1 passaggio giornaliero	1 passaggio giornaliero e più ripassi giornalieri secondo quanto previsto e descritto sulle apposite schede

Tab.2

Aree Sanitarie (AS)	Alto/altissimo Rischio	Medio Rischio	Basso Rischio
Servizi Sanitari	Sono comprese quelle aree per la cura di pazienti infetti (ad esempio: sezioni di isolamento, ecc.) ovvero le singole camere in cui sia applicata procedura temporanea di isolamento la cura di pazienti altamente suscettibili di infezioni (isolamento protettivo) come previsto dal protocollo aziendale. Inoltre, le aree protette dove vengono eseguite manovre invasive: blocco operatorio (compresi gli ascensori e i corridoi interni), Sale Endoscopiche, Diagnostiche Interventistiche, Radiologia Interventistica, Emodinamica, Sale Elettrofisiologia, Sale Travaglio e Sale Parto, Aree Intensive Critiche (ad esempio Rianimazione, UTIC, UTIN, ...) la Centrale di Sterilizzazione, le Sale di medicazione/piccoli interventi, Servizio Dialisi, Pronto Soccorso e OBI, Sala Trapianti, Ambulanze e Centri Mobili.	Aree di diagnosi e cura, dove sono presenti pazienti NON soggetti ad isolamento (infettivo o protettivo), Stanze di Degenza e relativi Servizi Igienici, Corridoi interni, Bagni comuni, pertinenze della struttura (cucinette, soggiorno, studi medici, ecc.), Servizio 118 e Centrale Operativa, Sale Medicherie, Terapia Antalgica, Servizio Ambulatori Interni (tutti i locali destinati a visite mediche/specialistiche e/o strumentali), Day Hospital e Day Surgery (degenza), Obitorio, Palestre e relativi servizi igienici, depositi pulito e sporco, vuotatoi, Strutture di Anatomia Patologica, Patologia Clinica-Laboratorio Analisi, Radiodiagnostica, Medicina Nucleare, Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, Farmacia, UFA (eccetto locale preparazione antituberculari), Autoemoteche e Auto Mediche.	Aree amministrative e corrispondenti zone di passaggio, ingressi, atri, portinerie, sale di attesa, corridoi di collegamento, seminterrato, ascensori, scale di servizio, pianerottoli, uffici e relativi bagni di utenza esterna e del personale dipendente, balconi, spogliatoi (tranne Aree ad alto rischio), sale riunioni, magazzini farmaceutici e/o economici, locali di culto, alloggio cappellano, tunnel, depositi, montallettighe, montacarichi, spazi antistanti ai padiglioni, studi medici, Centri di continuità assistenziale, Centri di Salute Mentale, Consultori Familiari, Ambulatori di Terapia Fisica e Riabilitazione, autorimesse, locali tecnici, terrazzi e lastricati Solari, verande, balconi e tutte le aree <u>non riportate</u> in Aree di Medio e di Alto Rischio.

--	--	--	--

PULIZIA DELLE AREE AD ALTO/ALTISSIMO RISCHIO

Frequenza giornaliera

Nell'ambito della pulizia delle zone ad alto/altissimo rischio un'attenzione particolare merita quella relativa al blocco operatorio, emodinamica, sala parto.

Nella programmazione delle pulizie è indispensabile considerare le aree che, con funzioni diverse e ben precise, compongono i sopra citati settori.

Si distinguono fundamentalmente 3 zone:

1) zona sporca composta da:

- ingresso con deposito di soprascarpe;
- servizi igienici, ripostigli della biancheria sporca, corridoio di servizio;
- area di servizio, camera per il lavaggio e la preparazione dello strumentario, portello di uscita del materiale sporco.

2) zona pulita composta da: - sala di anestesia; - sala risveglio; corridoio ingresso zona pulita; - camera dei chirurghi-, - sala servizio infermieri; - spogliatoi; - docce e toilettes; - sala lavaggio mani; - sala vestizione; - portello entrata materiale sterile; deposito materiale sterile.

3) zona a Bassa Carica Microbica (B.C.M.) composta da:

- sala operatoria.

Nelle strutture su menzionate risulta strategica l'attenzione massima alle procedure di pulizia, sanificazione e disinfezione, soprattutto nella zona definita a "Bassa Carica Microbica". La frequenza delle procedure sono riassunte nei seguenti schemi:

PULIZIA AREE AD ALTISSIMO RISCHIO (Blocco Operatorio, Sala Parto, Sala Emodinamica)

Frequenza giornaliera (prima della seduta, tra un intervento e l'altro ed al termine di tutte le sedute operatorie).

Attività previste prima dell'inizio della seduta operatoria

Zona BCM

- Asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali fino a due metri e successiva disinfezione (compresi arredi, apparecchiature, letto operatorio, scialitica, carrelli, ecc.);

Zona pulita e zona sporca:

- Decontaminazione, sanificazione e disinfezione di superfici eventualmente contaminate da materiale biologico.

Attività al termine di ogni intervento e prima dell'inizio del successivo

Zona BCM

- Raccolta e allontanamento dei rifiuti e della teleria utilizzata con ripristino di nuovi contenitori;

- Decontaminazione asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione delle superfici verticali e orizzontali interessate, ivi compreso il pavimento;
- Detersione accurata e successiva disinfezione di attrezzature e di arredi (letto operatorio, scialitica, carrelli, ecc.);

Zona Pulita

- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione delle superfici verticali e orizzontali interessate, ivi compreso il pavimento;
- Lavaggio e disinfezione delle superfici verticali e orizzontali della zona lavaggio pre-operatorio e della presala;
- Detersione e disinfezione delle apparecchiature idrosanitarie, rubinetterie e accessori e ripristino prodotti di detersione.

Zona sporca

- Decontaminazione asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione delle superfici verticali e orizzontali interessate, ivi compreso il pavimento;
- Detersione e disinfezione dei servizi igienici e relativi impianti sanitari (solo a fine mattinata).

Attività a fine seduta per tutte le zone

- Rimozione dai locali delle apparecchiature degli arredi rimovibili
- Allontanamento dei rifiuti e della teleria utilizzata
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata
- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali di qualsiasi altezza (pareti e controsoffitti, pavimenti e accessori non movibili)
- Ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimossi, previa pulizia e disinfezione
- Sanificazione e disinfezione di porte, maniglie, corrimano, interruttori elettrici, stipiti e davanzali interni, porte a vetri, divisori interni
- Sanificazione e disinfezione dei servizi igienici e relative installazioni sanitarie, con idonee soluzioni detergenti, disinfettanti, eventuale disincrostazione
- Sanificazione e disinfezione delle bocchette e griglie di areazione e punti luce
- Conferimento dei rifiuti nel sito di deposito temporaneo e ripristino dei contenitori puliti
- Ripristino dispenser di sapone detergente, disinfettante ed asciugamani monouso

PULIZIA AREE AD ALTO RISCHIO

Frequenza giornaliera: 2 (due) volte al giorno 7gg./7, 365 gg./anno incluse domeniche e festivi; servizi igienici: tre volte al giorno 7gg./7, 365 gg./anno incluse domeniche e festivi.

Attività previste

- Sanificazione con detergenti disinfettanti di tutte le pareti previo spostamento delle attrezzature e delle apparecchiature Mobili che saranno loro volta sanificate e reintrodotti (con esclusione di particolari e delicate attrezzature che saranno appositamente indicate dai responsabili delle UU. OO. dalla direzione sanitaria). Le operazioni di spostamento e reintroduzione delle apparecchiature dovranno essere effettuate dal personale della ASL.
- Spolveratura ad umido, con panni imbevuti di detergente disinfettante, di telefoni tavoli sedie elementi di riscaldamento e condizionamento, lampade a muro e attrezzature fisse

(con esclusione di particolari e delicate attrezzature che saranno appositamente indicate dai responsabili delle unità operative o dalla direzione sanitaria)

- Sanificazione, con impiego di idoneo detergente disinfettante, delle parti esterne degli armadi.
- Sanificazione mediante panni imbevuti di detergente disinfettante di porte e maniglie, corrimano, interruttori elettrici, stipiti e davanzali interni, porte a vetri, divisori interni
- Scopatura a umido del pavimento.
- Lavaggio con detergenti e successiva disinfezione di tutti i pavimenti, con particolare attenzione alla pulizia degli angoli e degli zoccoli di protezione.
- Deragnatura.
- Pulizia e successiva disinfezione dell'unità paziente aperta parentesi letto, comodino e armadio, esclusivamente le superfici esterne chiusa parentesi con esclusione dei letti di terapia intensiva
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata.
- Vuotatura e pulizia con detergenti disinfettanti dei recipienti porta rifiuti e sostituzione del sacchetto.

Servizi igienici tre volte al giorno

- Scopatura ad umido del pavimento della stanza
- Lavaggio e disinfezione di tutti i pavimenti piastrellati
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata
- Detersione e disinfezione degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo eccetera.
- Disincrostazione delle installazioni sanitarie poste nei servizi igienici
- Deragnatura
- Vuotatura e pulizia con detergenti disinfettanti dei recipienti porta rifiuti e sostituzione del sacchetto.

PULIZIA AREE A MEDIO RISCHIO

Frequenza giornaliera più ripasso: 7 giorni su 7, 365 giorni anno incluse domeniche e festivi; servizi igienici due volte al giorno 7 giorni su 7, 365 giorni anno incluse domenica e festivi.

Attività previste

- Asportazione della polvere da tutti i pavimenti e con sistema a umido
- Lavaggio con detergenti di tutti i pavimenti, con particolare attenzione alla pulizia degli angoli e degli zoccoli di protezione
- Spolveratura ad umido di qualsiasi superficie orizzontale soggetta a deposito di polvere, di arredi, di apparecchi e ho accessori in genere, quali due punti tavoli, scrivanie, sedie, scaffalature, telefoni, davanzali interni, termosifoni, termoventilconvettori, corrimano, canaline, tubature, nonché qualsiasi tipo di superficie soggetta a deposito di polvere
- Pulizia e successiva disinfezione dell'unità paziente (letto, comodino e armadio, esclusivamente le superfici esterne)
- Pulizia ed eliminazione di aloni e macchie su corrimano, protezioni antiurto, pulsantiere, interruttori e maniglie
- Pulizia ed eliminazione di aloni e macchie sul cristalli, vetri, specchi e su entrambi i lati delle porte, comprese quelle a vetro e gli sportelli

- Spolveratura, lavaggio e disinfezione delle intelaiature dei lettini di visita
- Pulizia con prodotti non abrasivi, delle pareti lavabili, con l'eliminazione di ogni tipo di sporco
- Deragnatura
- Decontaminazione, l'asportazione di eventuale materiale organico e la successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata
- Vuotatura e pulizia con detergenti dei recipienti portarifiuti, cestini porta carta con cambio del sacchetto
- Pulizia e disinfezione dell'unità del paziente (compreso parti interne), a seguito di dimissione del paziente.

Servizi igienici due volte al giorno:

- Scopatura a umido
- Lavaggio e disinfezione dei pavimenti
- Lavaggio e disinfezione delle pareti lavabili
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico e successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata
- Detersione e disinfezione degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo ecc
- Eventuale disincrostazione delle installazioni sanitarie poste nei servizi igienici
- Pulizia di infissi, porte, maniglie, specchi, mensole
- Eventuale deragnatura
- Vuotatura e pulizia con detergenti dei recipienti porta rifiuti e sostituzione del sacchetto

Ripasso giornaliero

- Scopatura ad umido del pavimento della stanza
- Vuotatura ed eventuale cambio dei sacchetti nei cestini rifiuti
- Spolveratura ad umido di qualsiasi superficie soggetta a depositi di polvere
- Detersione e disinfezione dei pavimenti della stanza

PULIZIA AREE A BASSO RISCHIO

Frequenza giornaliera più ripasso **5/6/7 giorni su 7 (secondo le schede riepilogative), 365 giorni anno incluse domeniche e festivi.**

Servizi igienici una/due volte (secondo l'organizzazione interna ASL) al giorno **5/6/7 giorni su 7 (secondo le schede riepilogative), 365 giorni anno incluse domenica e festivi.**

- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Lavaggio e disinfezione del pavimento e delle scale
- Aspirazione della polvere
- Asportazione delle tracce di sporco da tutte le superfici verticali comprese pareti lavabili, vetrate, porte a vetro, ecc
- Spolveratura ad umido di qualsiasi superficie orizzontale soggetta a depositi di polvere, di arredi, apparecchi e accessori in genere, quali due punti tavoli, scrivanie, sedie, telefoni, davanzali interni, termosifoni, termoventilconvettori, corrimano, canaline, tubature
- Asportazione delle impronte su corrimano, protezioni antiurto, pulsantiere, interruttori e maniglie;
- Pulizia e cura delle piante presenti nell'area:

- Lavaggio e disinfezione dei pavimenti delle cabine degli ascensori e dei montacarichi, pulizia della cabina con asportazione di impronte e sporco su pareti, porte, pulsantiere e maniglie
- Vuotatura e pulizia con detergenti dei recipienti porta rifiuti e sostituzione del sacchetto, pulizia posacenere
- Lavaggio e disinfezione dell'aria di distribuzione automatica del caffè e bevande
- Aspirazione della polvere dalle superfici di divani e poltrone
- Deragnatura
- Aspirazione e lavaggio, se presenti, di moquette, tappeti e zerbini, nonché tappetoni e giocattoli nell'oasi di pediatria
- Disfacimento e rifacimento dei lettini di visita

Servizi igienici due volte al giorno

- Scopatura ad umido
- Lavaggio e disinfezione dei pavimenti
- Lavaggio e disinfezione delle pareti
- Detersione e disinfezione degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo
- Eventuale disincrostazione dei WC, lavabi, bidet, doccia, rubinetti, ecc
- Pulizia di infissi, porte, specchi, mensole libere
- Deragnatura
- Vuotatura e pulizia con detergenti dei recipienti porta rifiuti e sostituzione del sacchetto

Ripasso giornaliero

- Scopatura ad umido
- Vuotatura ed eventuale cambio del sacchetto dei cestini dei rifiuti
- Spolveratura ad umido di qualsiasi superficie soggetta a depositi di polvere
- Detersione e disinfezione dei pavimenti della stanza

PULIZIA AREE AD ALTO /ALTISSIMO RISCHIO

Frequenza settimanale

Attività previste

- Rimozione degli arredi e mobili che ostacolano l'intervento
- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittature
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati al loro posto dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo della facciata interna ed esterna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc.
- Pulizia a fondo delle porte, infissi, stipiti, vetrate, sportelli al pubblico, armadi a parete e scaffali liberi sulla parete esterna
- Pulizia a fondo di tutte le pareti lavabili
- Pulizia a fondo di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Detersione e disinfezione delle scale di servizio, dei corrimano e delle balaustre
- Lavaggio e disinfezione delle pareti interne delle cabine ascensori, montacarichi, relative porte e pulsantiere
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Spolveratura ad umido dei corpi illuminanti della segnaletica con asportazione di

impronte, incrostazioni e tracce di sporco

- Lavaggio con detergenti delle tende alla veneziana e relativi cassonetti ed in genere delle tende di qualsiasi tipo e dei relativi cassonetti, tapparelle esterne, ove esistenti, eventuale smontaggio tende (in tessuto) e rimontaggio (dopo lavaggio in lavanderia a cura e spese della ASL)
- Lavaggio e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Pulizia a fondo dei pavimenti con monospazzola (spray-cleaning)
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedentemente il risanamento

Servizi igienici

- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittatura
- Pulizia con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere di tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Detersione e disinfezione dei distributori di carta igienica, portasciugamani, portasapone e rubinetteria
- Lavaggio a fondo e disinfezione delle pareti piastrellate, lavabili e pavimenti

PULIZIA AREE A MEDIO RISCHIO

Frequenza mensile

Attività previste

- Rimozione degli arredi e mobili che ostacolano l'intervento
- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittature
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati al loro posto dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo della facciata interna ed esterna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc.
- Pulizia a fondo delle porte, infissi, stipiti, vetrate, sportelli al pubblico, armadi a parete e scaffali liberi sulla parete esterna
- Pulizia a fondo di tutte le pareti lavabili
- Pulizia a fondo di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Detersione e disinfezione delle scale di servizio, dei corrimano e delle balaustre
- Lavaggio e disinfezione delle pareti interne delle cabine ascensori, montacarichi, relative porte e pulsantiere
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Spolveratura ad umido dei corpi illuminanti della segnaletica con asportazione di impronte, incrostazioni e tracce di sporco
- Lavaggio con detergenti delle tende alla veneziana e relativi cassonetti ed in genere delle tende di qualsiasi tipo e dei relativi cassonetti, tapparelle esterne, ove esistenti, eventuale smontaggio tende (in tessuto) e rimontaggio (dopo lavaggio in lavanderia a cura e spese della ASL)
- Lavaggio e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Pulizia a fondo dei pavimenti con monospazzola (spray-cleaning)
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedentemente il risanamento

Servizi igienici

- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittatura
- pulizia con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere di tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Detersione e disinfezione dei distributori di carta igienica, portasciugamani, portasapone e rubinetteria
- Lavaggio a fondo e disinfezione delle pareti piastrellate, lavabili e pavimenti

PULIZIA AREE A BASSO RISCHIO

Frequenza semestrale

Attività previste

- Rimozione degli arredi e mobili che ostacolano l'intervento
- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittature
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati al loro posto dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo della facciata interna ed esterna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc.
- Pulizia a fondo delle porte, infissi, stipiti, vetrate, sportelli al pubblico, armadi a parete e scaffali liberi sulla parete esterna
- Pulizia a fondo di tutte le pareti lavabili
- Pulizia a fondo di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Detersione e disinfezione delle scale di servizio, dei corrimano e delle balaustre
- Lavaggio e disinfezione delle pareti interne delle cabine ascensori, montacarichi, relative porte e pulsantiere
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Spolveratura ad umido dei corpi illuminanti della segnaletica con asportazione di impronte, incrostazioni e tracce di sporco
- Lavaggio con detersivi delle tende alla veneziana e relativi cassonetti ed in genere delle tende di qualsiasi tipo e dei relativi cassonetti, tapparelle esterne, ove esistenti, eventuale smontaggio tende (in tessuto) e rimontaggio (dopo lavaggio in lavanderia a cura e spese della ASL)
- Lavaggio e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Pulizia a fondo dei pavimenti con monospazzola (spray-cleaning)
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedentemente il risanamento

Servizi igienici

- Deragnatura
- Lavaggio controsoffittatura
- Pulizia con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno
- Aspirazione, lavaggio e disinfezione di caloriferi, termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere di tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Detersione e disinfezione dei distributori di carta igienica, portasciugamani, portasapone e rubinetteria
- Lavaggio a fondo e disinfezione delle pareti piastrellate, lavabili e pavimenti

TRATTAMENTO DECERATURA/CERATURA PAVIMENTI

La deceratura, ceratura e lucidatura devono essere garantite in tutte le aree con la seguente frequenza:

- alto/altissimo rischio: mensile;
- medio rischio: trimestrale;
- basso rischio: semestrale.

I pavimenti trattati con soluzioni acriliche dovranno essere lucidati con macchine e prodotti specifici adatti a ripristinare i film di cera.

Le procedure per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente disciplinare saranno formulate dalla Società Sanitaservice ASL Le e sottoposte, entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del presente disciplinare, per la validazione dei competenti Organi ASL.

Di seguito in maniera esemplificativa ma non esaustiva, l'elenco degli interventi previsti.

1. SVUOTATURA E PULIZIA, CESTINI CARTA, CONTENITORI PER RIFIUTI, ECC. / RACCOLTA RIFIUTI.
2. SCOPATURA AD UMIDO DEI PAVIMENTI.
3. ASPIRAZIONE MOQUETTE E ZERBINI.
4. ASPIRAZIONE SCALE.
5. LAVAGGIO MANUALE PAVIMENTI (piccole superfici).
6. LAVAGGIO MECCANICO PAVIMENTI (grandi superfici: corridoi, atri, ecc.).
7. LAVAGGIO SCALE.
8. DECERATURA PAVIMENTI E SUCCESSIVA PROTEZIONE.
9. SPRAY CLEANING AD ALTA VELOCITA' DEI PAVIMENTI PROTETTI.
10. LAVAGGIO MOQUETTES.
11. PULIZIA E SANIFICAZIONE ARREDI.
12. SANIFICAZIONE ZONA LAVABO (sanitari e superfici sopra i pavimenti).
13. SANIFICAZIONE ZONA WC.
14. DISINCROSTAZIONE LAVABI, RUBINETTERIE, TAZZE WC.
15. LAVAGGIO ASCENSORI, MONTACARICHI.
16. TRASPORTO RIFIUTI AL PUNTO DI RACCOLTA.
17. LAVAGGIO VETRI INTERNI ED INFISSI.
18. LAVAGGIO VETRI ESTERNI E INFISSI.
19. LAVAGGIO PARETI LAVABILI - PARETI PIASTRELLATE.
20. ASPORTAZIONE: RAGNATELE ED ASPIRAZIONE SOFFITTI.

21. LAVAGGIO SOFFITTI LAVABILI.
22. RISANAMENTO LOCALI (CAMERE DI DEGENZA, UFFICI, ECC.)
23. ASPIRAZIONE APPARECCHI ILLUMINAZIONE, CALORIFERI, CONDIZIONATORI, BOCCHETTE AERAZIONE, TENDE VENEZIANE.
24. LAVAGGIO APPARECCHI ILLUMINAZIONE.
25. LAVAGGIO CALORIFERI CONDIZIONATORI E VENEZIANE.
26. PULIZIA ESTERNA DAVANZALI - LAVAGGIO TERRAZZI e BALCONI.
27. RIMOZIONE DEL GUANO DI PICCIONE E SIMILARI, CARCASSE DI ANIMALI MORTI.
28. GESTIONE SPANDIMENTO ACCIDENTALE DI LIQUIDI E/O MATERIALI BIOLOGICI.

ART. 6.2 - SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio di disinfestazione, sempre e preventivamente concordato con la Direzione della Struttura, comprende:

- **Derattizzazione** (lotta antimurina) da distinguersi in ordinaria e straordinaria e da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio ivi comprese tutte le aree esterne ed eventuali ambienti di diagnosi e cura.
- **Disinfestazione** contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano ivi comprese tutte le aree esterne.
- **Trattamenti repellenti** contro parassiti striscianti e disinfestazione contro insetti alati (antilarvale ed antialare), da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro e di tutte le aree esterne.

La derattizzazione dovrà essere distinta in:

- applicazioni di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Sanità e collocate all'interno di specifici contenitori da eseguirsi normalmente presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio (vedi scheda B allegata).

La disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti consiste:

- interventi di irrorazioni delle parti esterne;
- trattamento mirato delle parti interne eventualmente invase utilizzando preferibilmente, prodotti non nocivi per i frequentatori dei luoghi interessati;

La disinfestazione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati consiste:

- interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti di lavoro a rischio.

Il servizio dovrà essere eseguito con prodotti registrati come Presidi Medico-Chirurgici presso il Ministero della Sanità e dovranno essere corredati di schede tecniche e di sicurezza.

Gli automezzi, i macchinari e l'attrezzatura impiegati per l'esecuzione del servizio dovranno essere in numero congruo per l'esecuzione del servizio e dovranno risultare conformi alle normative di sicurezza previste dalla Legislazione vigente.

Gli interventi dovranno essere effettuati con la frequenza e la periodicità di seguito riportata:

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
Derattizzazione (lotta antimurrina) da effettuarsi presso Gli ambienti del piano sottoterra, dei locali uffici, degli Archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio; Utilizzo di rodenticidi a base di anticoagulanti con adescanti di diverso gusto per ogni trattamento	12/A (lotta ordinaria con calendario approvato annualmente dal Servizio Igiene e Sanità Pubblica della A.S.L.); Straordinaria (in caso di eventi positivi) da effettuarsi con apposito calendario approvato dal Servizio Igiene e Sanità Pubblica della A.S.L.
Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati ai piano sottoterra, piano terra e primo piano.	12/A
Disinfestazione contro insetti alati, da eseguirsi all'esterno di tutti gli ambienti di lavoro	12/A (2 trattamenti con antilarvale nelle aree di accumulo di acqua stagnate quali caditoie, fontane ecc.; 3 trattamenti antialari con cadenza Aprile-Maggio-Giugno-Luglio-Agosto-Settembre da eseguirsi nelle aree a verde di pertinenza degli immobili della A.S.L. Lecce)
Disinfestazione contro parassiti occasionalmente infestanti aree esterne e/o ambienti chiusi (pulci, cimici, zecche, ecc.)	SN (A richiesta della Direzione Medica di Presidio a seguito di riscontro del parassita ovvero di evento positivo con opportuni trattamenti da concordare con la medesima Direzione)

LEGENDA

A – intervento annuale

Il numero prima della lettera indica la frequenza nel periodo considerato.

SN – Secondo necessità

ART. 6.3 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI ed INCOLTE

La manutenzione delle aree verdi consiste nelle seguenti prestazioni minime:

- PRATI E SUPERFICI ERBOSE

- Taglio regolare del tappeto erboso
- Concimazione dei tappeti erbosi
- Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi
- Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante
- Sfalciatura dei prati naturali
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del tappeto erboso

- SIEPI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA

- Taglio estivo delle siepi, per mantenere la forma inizialmente impostata
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi
- Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione

- Concimazione (due volte l'anno)
- Estirpazione delle piante secche
- Annaffiatura regolare delle siepi

- AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE

- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle aiuole
- Taglio, raccolta ed asportazione delle erbacce e sterpaglie cresciute
- Concimazione (due volte l'anno)
- Asportazione dei fiori appassiti, foglie e rami secchi
- Annaffiatura regolare delle aiuole

- ALBERI E SUPERFICI ALBERATE

- Sostituzione di tutte le piante secche e/o abbattute, da qualunque causa dipendente, con altrettante di eventuale analoga tipologia.
- Potatura stagionale degli alberi, anche ad alto fusto, ed arbusti
- Intervento di potatura/manutenzione delle aree a verde in occasione di specifiche necessità rilevate direttamente dal Responsabile della "Squadra verde" di Sanitaservice e/o a seguito di indicazione specifica da parte della ASL
- Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta (abbattimento e smaltimento secondo normativa vigente)
- Concimazione (due volte l'anno)
- Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante
- Trattamento con prodotti specifici per rinverdire il fogliame
- Mantenimento della pulizia delle aree verdi, spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature

- AREE INCOLTE

- Raccolta di rifiuti presenti nelle aree
- Zappettatura manuale e/o fresatura meccanica delle aree

TAPPETO ERBOSO

- Il taglio del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, con raccoglitore, compresi i tagli sulle piccole superfici, la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti; nei luoghi inaccessibili da macchinari l'esecuzione avverrà a mano e con decespugliatori. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve, comunque, essere eseguita ogni qualvolta la crescita dei medesimi raggiunga al massimo gli 8 cm. di altezza o venga ritenuta tecnicamente necessaria.
- La concimazione delle superfici a verde va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti con precisione sulla base di un'analisi preliminare fatta sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione.
- La disinfestazione del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide con uso di mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone.
- L'eliminazione delle erbe infestanti sviluppatesi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e comunque ogni volta e laddove ritenuto necessario. In

particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli e delle buche di deflusso acque.

- L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.
- La ricarica delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici
- La raccolta, lo sgombero e lo smaltimento delle erbe tagliate e del materiale estraneo devono essere eseguiti tempestivamente e con cura.

- PIANTE ED ARBUSTI

- La potatura di formazione e di rimonda degli alberi ad alto fusto e degli arbusti deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante.
- Concimazione delle piante ed arbusti da eseguirsi mediante irrorazione di idonei fitofarmaci, compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione, provvedendo alla tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci dovranno essere eseguiti da personale specializzato, che si atterrà, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Saranno, inoltre adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose; sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale dovranno possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.

- PIANTE INTERNE:

- Irrigazione delle piante
- Concimazione a base di idonee sostanze liquide selezionate per tipi di pianta, con particolare cura nei periodi di massima vegetazione
- Disinfestazione antiparassitaria diversificata secondo il tipo di pianta
- Potatura ed estirpazione della vegetazione secca o ammalorata

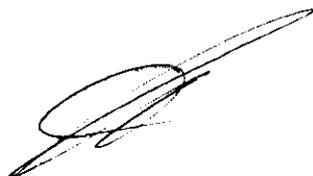
Il numero di esecuzioni annue indicato deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno di Sanitaservice di mantenerle comunque nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si rendesse a tal fine necessario.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione piante fiorifere, ecc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici.

I materiali di risulta dovranno essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dagli interventi e riposti in luoghi indicati dalla Direzione della Struttura.

Le attrezzature da utilizzare per l'esecuzione del servizio sono le seguenti:

- Falciatrici semoventi con apparato di taglio rotativo o flail, omologate e munite di silenziatori ed idonee strutture di protezione, trattorini, carrelli per traino, spazzatrici, tosaerba, motopompa, decespugliatori, motosega;
- Macchina arieggiatrice e seminatrice; pale, vanghe, zappe, carriole, rastrelli, scope metalliche, forbici da pota, ecc.;
- Scale di varie altezze a norma CEE;
- Concimi antiparassitari;
- Quanto altro non descritto per un perfetto espletamento del servizio.



Gli interventi dovranno essere effettuati con la frequenza e la periodicità di seguito riportata:

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
PRATI E SUPERFICI ERBOSE	
Taglio regolare del tappeto erboso	6/A
Concimazione dei tappeti erbosi	2/A
Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi	1/A
Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante	SN
Sfalcio dei prati naturali	6/A
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del tappeto erboso	2/A
SIEPI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA	
Taglio estivo delle siepi, per mantenere la forma inizialmente impostata	1/A
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi	2/A
Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione	2/A
Estirpazione delle piante secche	SN
Annaffiatura regolare delle siepi	SN
AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE	
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle aiuole	2/A
Taglio, raccolta ed asportazione delle erbacce e sterpaglie cresciute	SN
Asportazione dei fiori appassiti, foglie e rami secchi	6/A
Annaffiatura regolare delle aiuole	SN
ALBERI E SUPERFICI ALBERATE	
Potatura stagionale degli alberi ed arbusti	1/A
Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con segnalazione scritta degli interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta	2/A

SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante	SN
Trattamento con prodotti specifici per rinverdire il fogliame	12/A
Mantenimento della pulizia delle aree verdi spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature	SN
AREE INCOLTE	
Raccolta rifiuti presenti nelle aree	SN
Zappettatura manuale e/o fresatura meccanica delle aree	SN

LEGENDA

A – intervento annuale

Il numero prima della lettera indica la frequenza nel periodo considerato.

SN – Secondo necessità

ART. 6.4 – SERVIZIO DI PULIZIA AREE ESTERNE

Il servizio dovrà essere eseguito come qui di seguito specificato:

Macchine: spazzatrici manuali e/o meccaniche;

Attrezzatura: scope tradizionali e palette raccogli-sporco.

Nella pulizia giornaliera mirata a raccogliere cartaccia e sporco grossolano è possibile l'utilizzo di scope tradizionali e palette raccogli sporco e ove lo spazio lo consenta l'intervento dovrà essere effettuato con una motospazzatrice aspirante per motivi di ingombro, tenendo presente che la più piccola spazzatrice aspirante ha una larghezza di lavoro di 50 cm.

Le restanti aree vanno spazzate con spazzatrici aspiranti che consentono una rapida ed ottimale asportazione di polvere e residui solidi (lattine, sassi ecc.).

I filtri delle spazzatrici vanno sostituiti annualmente o secondo le indicazioni della casa costruttrice.

Gli interventi dovranno essere effettuati con la frequenza e la periodicità di seguito riportata:



MANUTENZIONE						
OPERAZIONI DA SVOLGERE	GIORNALIERA		PERIODICA			
	gg.	Gg/sett	Sett.	Mens.	Bim.	Sem.
PRELIMINARI						
Pulizia viali	X	6				
Spazzatura aree esterne	X	6				
Svuotatura e pulizia cestini esterni con relativa sostituzione del sacchetto	X	6				

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

ART. 6.5 – SERVIZIO DI VIGILANZA (non armata)

Il servizio di vigilanza (non armata) attualmente svolto e qualora incrementato su richiesta del committente, consiste a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'espletamento delle attività qui di seguito riportate:

Controllo degli accessi delle infrastrutture di servizio;
 Controllo in ingresso/uscita del personale;
 Gestione allarmi;
 Gestione chiavi e telefoni;
 Controlli periodici interni e/o esterni alla Struttura;
 Indicazioni agli utenti che accedono;
 Indicazioni saltuarie rilasciate dal personale della Struttura;
 Accettazione della posta in entrata e consegna al personale della Struttura per lo smistamento agli uffici e/o reparti di competenza;
 Segnalazione in caso di situazioni di emergenza alle autorità competenti.
 Apertura e chiusura degli ambienti da pulirsi, se effettuati in assenza dei normali utilizzatori dipendenti della ASL.

Nello svolgimento delle prestazioni sopra indicate Sanitaservice dovrà avvalersi del personale attualmente impegnato nel rispetto di quanto già richiamato all'art. 4 del presente Disciplinare.

ART. 6.6 – SERVIZIO DI FACCHINAGGIO

Il servizio attualmente in essere e qualora incrementato su richiesta del committente, nell'espletamento delle attività qui di seguito riportate:

- Trasloco arredi e/o parti di essi da effettuarsi nelle aree interne alla Struttura;
- Trasporto pratiche e sistemazione negli archivi;
- Altre operazioni di piccolo facchinaggio interno ed esterno (esempio: da un ospedale ad altro ospedale).

Il servizio, in ogni modo dovrà essere eseguito secondo le specifiche che verranno indicate di volta in volta dal Referente di struttura.

Nello svolgimento delle prestazioni sopra indicate Sanitaservice dovrà avvalersi del personale attualmente impegnato nel rispetto di quanto già richiamato all'art. 4 del presente Disciplinare.

ART. 6.7 – Servizio di ausiliariato

L'attività di ausiliariato dovrà essere espletata nell'ambito delle mansioni proprie del profilo professionale ai sensi del vigente contratto di lavoro. Le attività potranno essere disposte ed indicate dal Direttore/Dirigente di macrostruttura, in relazione alle esigenze di servizio.

Art. 7 – Monitoraggio del Servizio, valutazioni e controlli di qualità

Sanitaservice dovrà dotarsi di un sistema di controllo interno di qualità del servizio erogato, attuando un opportuno monitoraggio del servizio reso e degli operatori impiegati nei turni di lavoro predisposti, con opportuna integrazione del personale in ferie o malattia.

L'ASL si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni.

I Servizi di pulizia, disinfestazione e derattizzazione, ausiliariato, manutenzione del verde saranno valutati con due sistemi:

1) Verifica del Livello di Servizio Generale teso a valutare il livello del servizio generale raggiunto da Sanitaservice nell'esecuzione di tutti i servizi richiesti.

2) Controllo diretto del servizio di Pulizia e Sanificazione, teso a controllare l'avvenuta esecuzione delle attività, la corretta applicazione delle procedure e l'igiene degli ambienti. Tale controllo è relativo al solo servizio di pulizia e sanificazione e per gli ambienti dove è richiesta la garanzia di un determinato livello igienico al fine di verificare che lo stesso sia conforme a quanto richiesto ed a quanto offerto.

Sempre in riferimento agli ambienti dove è richiesta la massima garanzia igienica potranno essere eseguiti controlli del livello di carica microbica.

Verifica del Livello del Servizio Generale

La valutazione ed il controllo del livello del servizio generale sarà eseguita in riferimento a tutti i servizi attivati e, per quanto riguarda il solo servizio di pulizia e sanificazione, ai soli ambienti a basso o nullo rischio infettivo (aree omogenee a basso rischio e aree esterne).

E' cura di Sanitaservice quantificare mensilmente il Livello di Servizio complessivo.

Sanitaservice, per il tramite del Gestore del Servizio, dovrà consegnare mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dall'Area Gestione del Patrimonio.

La mancata consegna del report comporterà l'applicazione della penale di cui nell'art. 9 del presente disciplinare.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \sum_{i=1}^n LS_i \times C_i$$

dove:

LS_i = Livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo

C_i = Peso del servizio operativo i-esimo



n = Numero di servizi operativi attivi

I pesi C_i , sono determinati tenendo a riferimento la percentuale derivante dal rapporto tra il costo relativo al servizio i -esimo e il costo complessivo di tutti i servizi previsti nel presente disciplinare, tenendo presente che la somma dei pesi dovrà essere pari all'unità.

ESEMPIO:

Il costo complessivo dei servizi di Pulizia e Sanificazione, Ausiliariato, Facchinaggio e Disinfestazione è pari a 2.000,00 euro, di cui per il Servizio di Pulizia e Sanificazione 1.000,00 euro, per il Servizio di Ausiliariato e Facchinaggio 500,00 euro, per il Servizio di Disinfestazione 300,00 euro, per il servizio di Manutenzione Aree Verdi 200 euro.

I pesi che il RUP ed il DEC potranno utilizzare come riferimento saranno i seguenti:

SERVIZI	COSTO SERVIZIO	PESO
PULIZIA E SANIFICAZIONE AREE BASSO RISCHIO ED ESTERNE	1000	0,5
AUSILIARIATO E FACCHINAGGIO	500	0,25
DISINFESTAZIONE	300	0,15
MANUTENZIONE AREE VERDI ED INCOLTE	200	0,1
TOTALE	2000	1,00

Livello di servizio del Servizio di Pulizia e Sanificazione delle Aree Basso rischio ed Aree Esterne (LSp)

Il livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia e Sanificazione è calcolato unicamente sulle aree omogenee a basso rischio e aree esterne come di seguito indicato.

Il livello qualitativo delle prestazioni di Pulizia e Sanificazione erogate verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento (escluse le aree ad alto e medio rischio infettivo) dal DEC o da un Suo collaboratore, in contraddittorio con un Responsabile incaricato da Sanitaservice.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di Pulizia e Sanificazione.

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento sarà determinato dal DEC che cercherà di scegliere i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività (*es. se dal lunedì al venerdì sono previste a) attività giornaliere b) attività bisettimanali di martedì e giovedì c) attività trisettimanali di lunedì, martedì e venerdì, sarebbe consigliabile che il DEC o Suo collaboratore esegua l'ispezione il martedì in modo da riuscire a verificare sia le attività giornaliere che quelle bisettimanali e trisettimanali*).

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica dovranno essere quelle previste dal Programma Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

La data dell'ispezione sarà comunicata dal DEC al Gestore del Servizio (Referente Aziendale Sanitaservice) con preavviso minimo di 1 ora e massimo di 2 ore, l'esito complessivo del controllo verrà sottoscritto, in apposito verbale, dal DEC o da Suo collaboratore e da un Responsabile incaricato da Sanitaservice.

Al momento dell'inizio dell'ispezione il Responsabile di Sanitaservice dovrà consegnare al DEC o Suo collaboratore la Check List per il controllo che conterrà l'elenco di tutte le prestazioni erogate.

Non andranno imputati a Sanitaservice gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni di Pulizia e Sanificazione.

Il Gestore del Servizio (Referente Aziendale Sanitaservice) dovrà identificare ed accorpate, per ciascuna Macrostruttura aziendale, le Aree Omogenee (uffici, scale, spazi comuni e sale d'attesa, ecc.) e, per ciascuna, individuare il numero delle Unità di Controllo presenti (le Unità di Controllo sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole aree omogenee). Di tanto dovrà dare comunicazione, a mezzo posta elettronica, al DEC che provvederà ad evidenziarlo nelle planimetrie.

Ciascuna Area Omogenea riporterà il numero di Unità di Controllo che può essere sottoposto a ispezione e la Dimensione del Campione, fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per Area omogenea	Dimensione Campione
1 - 3	1
4 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51 - 90	13
>91	20

Tabella indicante la dimensione del campione.

Successivamente il DEC o Suo collaboratore sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal DEC o Suo collaboratore ad ogni ispezione.

ESEMPIO

Se per l'Area Omogenea a basso rischio - Uffici ed altro sono presenti 20 Unità di controllo, la dimensione del Campione da ispezionare è pari a 5 Unità di Controllo in quanto si ricade nella fascia 16-25 della Tab.6.

Il DEC o suo Collaboratore quindi identificherà all'interno dell'Unità di Gestione i 5 uffici che vorrà sottoporre ad ispezione.

Il DEC o Suo collaboratore provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'Unità di Gestione, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List . Il DEC o suo Collaboratore compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il DEC o Suo Collaboratore procederà con il calcolo del Livello di Prestazione Pulizia (IPp) nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$LSp = \frac{\sum_{i=1}^m IPpi}{m}$$

Dove:

IPpi = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IPpi = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

Dove:

A_{nai} = Numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

A_{toti} = Numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione.

Una determinata attività è considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdCnc) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc_max).

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc_max) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdCval), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero di Unità di Controllo Valutate	Numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi
1 - 3	0
4 - 6	1
7 - 12	2
13 - 20	4
21 - 32	5
33 - 50	10
51 - 80	14
81 - 125	21

Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività

Qualora l'ASL non proceda ad eseguire la rilevazione mensile per il mese di riferimento l'indicatore di prestazione sarà pari a 1.

Controllo diretto del Servizio di Pulizia e Sanificazione nelle Aree a Medio - Alto /Altissimo Rischio

Nelle aree a medio, alto/altissimo rischio infettivo è necessario prevedere una serie di controlli diretti volti ad avere la certezza che le attività:

- siano eseguite secondo il programma operativo concordato;
- siano eseguite secondo le modalità ed i protocolli stabiliti nel presente disciplinare;
- abbiano raggiunto il risultato igienico atteso.

I controlli necessari alla verifica dei tre aspetti sopra citati saranno operati nelle modalità indicate nei successivi sotto paragrafi:

- 1) Verifica dell'Avvenuta Esecuzione
- 2) Controllo della corretta applicazione delle Procedure

Qualora i controlli dovessero evidenziare delle non conformità saranno applicate le corrispondenti penalità previste nell'art. 9 del presente disciplinare.

Verifica dell'avvenuta esecuzione

La verifica dell'avvenuta esecuzione delle attività viene svolta a cura di ASL. Il DEC o suo Collaboratore unitamente con i Direttori di Macrostruttura, individuerà per ciascuna Unità Operativa un Responsabile (nelle UU.OO.CC. ove è presente il Coordinatore Infermieristico/Tecnico Sanitario la suddetta verifica sarà effettuata da tali figure), che avrà

l'incarico di verificare che le attività siano svolte nel rispetto delle frequenze e degli orari concordati nel Programma Operativo delle Attività. In presenza di irregolarità rilevate nell'esecuzione del servizio il Responsabile riporta immediatamente le medesime sulla Scheda di Verifica Giornaliera, predisposta dal DEC o Suo collaboratore, ed in tempo reale invia tale scheda all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile di Macrostruttura che valuterà, tenuto conto della gravità, l'eventuale invio al DEC o suo Collaboratore Aziendale al fine di una immediata verifica sul campo dell'infrazione, previo contraddittorio con il Responsabile di Macrostruttura di Sanitaservice, a cui far seguire la compilazione/sottoscrizione del relativo verbale. I rilievi annotati nelle schede giornaliere confluiranno fedelmente nella Scheda mensile di Verifica. La Scheda rileverà tutte le eventuali difformità in termini di orari e numero di interventi/frequenze, efficacia e qualità della prestazione erogata. La riscontrata mancata o incompleta esecuzione delle attività e/o carenze delle stesse, ovvero il mancato rispetto degli orari, determinerà l'applicazione delle corrispondenti penalità previste nell'art. 9 del presente disciplinare.

Qualora nel corso della verifica venisse rilevato dal Responsabile di Macrostruttura il mancato rispetto di protocolli, o l'utilizzo di prodotti non idonei, tale circostanza dovrà essere immediatamente segnalata al DEC o Suo Collaboratore che metterà in atto gli specifici controlli previsti nel successivo paragrafo.

Controllo della corretta applicazione delle procedure

Il controllo procedurale potrà avvenire in maniera programmata, a campione o su tutte le aree interessate, o a seguito di una segnalazione. Il controllo consiste nella compilazione di check list nelle quali saranno riportate tutte le attività che compongono la procedura prevista per ogni singolo intervento di pulizia. Per ogni attività sarà possibile indicare la conformità o non conformità di quanto rilevato. Il DEC o suo Collaboratore dovrà dare notizia al Gestore del Servizio della verifica che si intende effettuare in modo da consentirgli se vuole partecipare effettuando quindi la verifica in contraddittorio.

Qualora le verifiche dovessero evidenziare delle non conformità (anche una sola attività non conforme) saranno applicate le penalità previste all'art. 9 del presente disciplinare.

Controllo sulla carica microbica

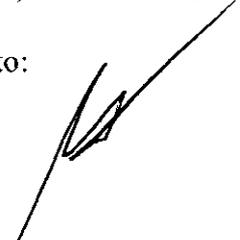
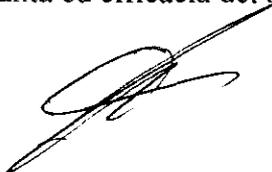
La verifica del livello di carica microbica avverrà per i soli blocchi operatori sotto forma di autocontrollo da parte della ASL attraverso apposita ditta specializzata. L'eventuale rilevazione di carica batterica determinerà l'applicazione, a seguito contraddittorio con Sanitaservice, delle penalità previste nell'art. 9.

Livello di Servizio relativo al Servizio di Manutenzione Aree Verdi (Lsav)

La verifica dell'avvenuta esecuzione delle attività relative al Servizio di Manutenzione Aree Verdi ed Incolte avviene sotto la supervisione dell'Area Gestione Tecnica, sulla base di apposita scheda di rilevazione, predisposta dal DEC o Suo Collaboratore, da compilare mensilmente a cura dei Referenti di Macrostruttura della medesima Area.

La Scheda riporta tutte le tipologie di prestazione così come contemplate nel presente disciplinare, e per ciascuna di esse occorre riportare nelle apposite colonne il rispetto della frequenza (si/no) e la corretta esecuzione (si/no). Il servizio sarà valutato conforme al disciplinare se le prestazioni rilevate positivamente (si) rientrano in un rapporto di 8/10 (su 10 prestazioni 8 son valutate positivamente e 2 negativamente); viceversa, al di sotto di tale soglia, il servizio sarà ritenuto non conforme al disciplinare.

Il livello di qualità ed efficacia del servizio erogato (Lsmav) è così calcolato:



$$Lsmav = 1 - \frac{S_{nc}}{S_{tot}}$$

dove:

S_{nc} = numero schede rilevazione servizio manutenzione del verde non conformi nel mese.

S_{tot} = numero schede rilevazione servizio manutenzione del verde presentate nel mese dalle macrostrutture aziendali in relazione alle attività previste nel Piano Operativo.

Nel caso in cui nel mese di riferimento non siano stati eseguiti interventi di manutenzione del verde, perché non previsti nel piano operativo, l'indicatore Lsmav sarà convenzionalmente posto pari ad 1.

Livello di servizio relativo al Servizio di Disinfestazione

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Disinfestazione (Lsd) è calcolato con le stesse modalità del Servizio Manutenzione del Verde sulla base di un'apposita scheda di rilevazione. Il servizio sarà valutato conforme al disciplinare se le prestazioni rilevate sono tutte positive (si); in presenza di una rilevazione negativa il servizio sarà ritenuto non conforme al disciplinare.

Il Livello di qualità ed efficacia del servizio erogato (Lsd) è così calcolato:

$$Lsd = 1 - \frac{S_{nc}}{S_{tot}}$$

Dove:

S_{nc} = numero schede rilevazione servizio disinfestazione non conformi nel mese.

S_{tot} = numero schede rilevazione servizio disinfestazione presentate nel mese dalle macrostrutture aziendali in relazione alle attività previste nel Piano Operativo.

Nel caso in cui nel mese di riferimento non siano stati eseguiti interventi di disinfestazione, perché non previsti nel piano operativo, l'indicatore Lsd sarà convenzionalmente posto pari ad 1.

Livello di servizio relativo al Servizio di Facchinaggio ed Ausiliariato

Le prestazioni sono valutate mediante un opportuno indicatore che misura la qualità e l'efficacia del servizio erogato.

Mensilmente il Direttore di Macrostruttura insieme al Referente esprimono su apposita scheda, predisposta dal DEC o Suo collaboratore, un giudizio sulla qualità del servizio reso (GQfa) con riferimento all'effettiva copertura del servizio, alla puntualità degli addetti, all'efficienza e alla tempestività in caso di particolari eventi e al grado di cortesia e disponibilità, secondo la seguente scala di valutazione:

- 0 (pessimo)
- 0,5 (mediocre)
- 0,75 (buono)
- 1 (ottimo)

Tale giudizio dovrà essere comunicato a cura del Referente di Macrostruttura al DEC o suo Collaboratore che determinerà il Livello di qualità ed efficacia (LSfa) secondo la seguente formula:

$$LS_{fa} = \frac{\sum_1^n GS_i}{n}$$

dove:

GS_i = giudizi del i – esimo mese pervenuti da tutte le macrostrutture aziendali

n = numero di schede di valutazione di tutte le macrostrutture aziendali

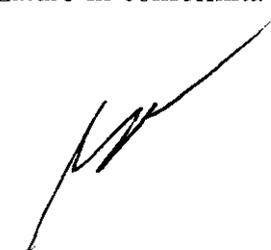
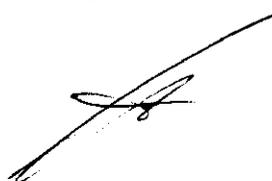
Si precisa che se il valore di ISS_{fa} > 0,75, il valore di ISS_{fa} si pone pari ad 1.

Art. 8 – Locali, aree, impianti, attrezzature per la Società

L'Azienda ASL concede in comodato d'uso gratuito, ai sensi degli art. 1803 e ss. del Codice Civile, i locali, le aree, gli impianti, per l'esecuzione del servizio. Prima dell'inizio delle prestazioni contrattuali sarà redatto un verbale - per ogni locale assegnato -, di cui almeno uno per ogni Macrostruttura, munito di linea telefonica fissa anche per trasmissione e ricezione fax, sottoscritto dal DEC e da un Responsabile di Sanitaservice, dal quale risulteranno le caratteristiche edili e di finiture dei locali con le precisazioni delle osservazioni ritenute opportune. Anche per le attrezzature e per i eventuali materiali sarà redatto un verbale, sottoscritto dal DEC e da un Responsabile di Sanitaservice, ove saranno elencati le attrezzature e i materiali consegnati con la precisazione, per ciascuno, degli elementi caratteristici e funzionali. Tali verbali faranno parte integrante dei documenti contrattuali. Le modifiche e/o integrazione a locali, impianti, attrezzature, apparecchiature e quant'altro necessario per l'adeguamento alle norme e leggi, o anche soltanto per un migliore e più efficiente espletamento delle prestazioni richieste, dovranno essere autorizzate, dall'Azienda, e saranno a completo carico della Sanitaservice, compresi la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti comunque prodottisi. Anche eventuali autorizzazioni per l'esercizio dell'attività nei locali messi a disposizione rimangono a carico del Gestore. Tutte le modifiche e/o integrazioni rimarranno di proprietà dell'Azienda allo scadere del rapporto contrattuale, così come pure tutti gli impianti, le attrezzature e le apparecchiature utilizzati dalla Ditta per l'espletamento del servizio oggetto della gara. All'atto di consegna, verrà redatto un verbale in contraddittorio per la registrazione di quanto concesso a Sanitaservice in comodato d'uso gratuito con la specifica degli elementi caratteristici e funzionali, corredato per quanto possibile, da documentazione fotografica. Sui locali, aree, impianti, attrezzature, apparecchiature ecc. messi a disposizione, Sanitaservice non potrà vantare alcun diritto se non quello dell'utilizzo degli stessi finalizzato esclusivamente all'oggetto della gara. Nel verbale Sanitaservice dichiarerà di avere piena cognizione della tipologia, del numero, e dello stato di quanto concesso dall'azienda in comodato d'uso gratuito. Eventuali rottamazioni dovranno essere autorizzate dall'Azienda. Tutte le attività e le procedure connesse (allontanamento, smaltimento ecc.) saranno a totale carico della Società.

Sanitaservice, all'atto dell'avvenuta e formalizzata presa in consegna (locali, impianti tecnici, attrezzature, apparecchiature e tutti gli altri beni mobili necessari, funzionali e/o connessi), ne diventa custode e di conseguenza ne assume ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti, deterioramenti, perdite e/o sottrazioni. Il Gestore dovrà utilizzare gli impianti in conformità alle norme tecniche vigenti, e le apparecchiature ed attrezzature in conformità alle prescrizioni dei relativi manuali d'uso e manutenzione.

La Ditta dovrà provvedere :



alla manutenzione ordinaria di tutte le apparecchiature, attrezzature e quant'altro utilizzato nell'espletamento del servizio.

alla manutenzione ordinaria di locali e impianti utilizzati (locali accessori, magazzini, spogliatoi, servizi igienici ecc.).

La manutenzione straordinaria sarà a carico della ASL.

Alla scadenza del contratto, i locali, gli impianti, le attrezzature, le apparecchiature, gli arredi e corredi e quant' altro messo a disposizione dall'Azienda a Sanitaservice dovranno essere riconsegnati - con contestuale redazione di verbale in contraddittorio - all'Azienda in buono stato di utilizzo, salvo la normale usura (Artt. 1803 -1812 del C.C.). Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna e i danni o le usure oltre il normale stato d'uso, formeranno oggetto di valutazione economica da parte dei competenti uffici dell'Azienda ed i relativi importi saranno addebitati alla Ditta e trattenuti sulle somme di cui l'Azienda dovesse essere debitrice nei confronti della ditta o mediante l'incameramento della cauzione fino alla concorrenza dei danni accertati

L'esecuzione dei lavori edili ed impiantistici dovranno essere realizzati previa espressa autorizzazione dell'ASL.

Art. 9 – Penalità

Sanitaservice per nessuna ragione può sospendere o non eseguire i servizi affidati.

Qualora ciò si verificasse l'ASL avrà diritto a:

- trattenere il corrispondente importo per i servizi non eseguiti oltre alla facoltà di ordinare a farli eseguire d'ufficio nel modo che ritiene più opportuno in danno di Sanitaservice addebitando a Sanitaservice anche eventuali costi di disservizi, disagi o danni di immagine arrecati alla ASL;
- applicare le corrispondenti penalità come specificato nei paragrafi che seguono:

Penalità Servizio di Pulizia e Sanificazione Aree Basso Rischio ed Aree Esterne

Con riferimento al Servizio di pulizia e sanificazione aree omogenee a basso rischio ed aree esterne, di Manutenzione Aree Verdi, di Disinfestazione e di Ausiliario e Facchinaggio, l'applicazione delle penali è effettuata, distintamente, in relazione al Livello di Prestazione complessivo raggiunto da ciascun Servizio (Lsp, Lsmav, Lsd, Lsfa).

Ad esempio:

La detrazione relativa alle penali applicate per il Servizio di Pulizia aree basso rischio ed aree esterne è così calcolato:

$$D_{bs} = 10\% \times C \times k$$

Dove:

D_{bs} = detrazioni servizio pulizia aree basso rischio ed aree esterne

C = corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le attività servizio pulizia aree basso rischio ed aree esterne

K = coefficiente che determina il valore della penale sulla base dell'Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia, come riportato di seguito:

$K = 1$ se $Lsp = < 0,25$

$K = 0,5$ se $0,25 < Lsp = < 0,50$

$K = 0,25$ se $0,50 < Lsp = < 0,75$

$K = 0$ se $Lsp > 0,75$

Penalità Servizio di Pulizia e Sanificazione Aree Medio – Alto /Altissimo Rischio

Sulla base delle risultanze della Scheda di Verifica Giornaliera, predisposta dal DEC o Suo collaboratore sono applicate le seguenti le penalità, stabilite dal RUP, sentito il DEC:

- prestazione parziale o incompleta: da euro 100,00 ad euro 500,00 a seconda della gravità del caso;
- prestazione mancata o inefficace: da euro 500,00 ad euro 2000,00 a seconda della gravità del caso;
- rilevazione presenza carica microbica nei blocchi operatori accertata da parte della ditta specializzata, incaricata dalla ASL, da euro 500,00 ad euro 2.000,00, a seconda del livello di carica microbica rilevato, con obbligo di immediato adeguamento a quanto previsto nel disciplinare; in difetto la ASL ha facoltà di considerare il servizio come NON erogato, con la conseguente azione in danno a carico di Sanitaservice.

L'importo base di ciascuna penalità sopra riportata si applica per le infrazioni riguardanti le Aree a Medio Rischio; tale importo è incrementato del 50% per le Aree ad Alto ed Altissimo Rischio.

Altre Penalità

- Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività - euro 100,00 per ogni giorno eccedente la scadenza prevista;
- Non idonea procedura di erogazione del servizio, accertata dai competenti organi della ASL e/o attestata dal RUP, sentito il DEC – euro 500,00 per ogni errata procedura, con obbligo di immediato adeguamento a quanto previsto disciplinare in difetto la ASL ha facoltà di considerare come NON erogato, con la conseguente azione in danno a carico di Sanitaservice.

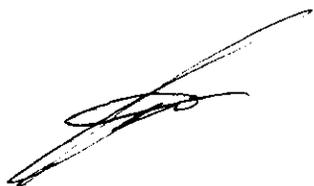
Art. 10 - Adempimenti contabili in presenza di penalità

Le penalità vengono detratte, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto a Sanitaservice. La detrazione sul corrispettivo mensile totale è data dalla somma di:

- detrazione relativa alle penali applicate per le prestazioni di pulizia e sanificazione aree a basso rischio ed esterne, di ausiliariato, facchinaggio, disinfestazione e manutenzione del verde;
- detrazione relativa alle penali applicate per le prestazioni di pulizia e sanificazione aree a medio, alto ed altissimo rischio;
- detrazione relativa alle altre penali per inadempimenti del presente disciplinare.

Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, Sanitaservice dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

Art. 11 – Modalità di fatturazione e pagamento



L'ASL corrisponderà a Sanitaservice l'importo mensile stabilito sulla base di presentazione di fatture mensili.

L'importo mensile dovrà essere decurtato delle eventuali detrazioni per l'applicazione delle penalità (art.9) ed incrementato dell'importo relativo alle eventuali attività straordinarie (alla fattura deve essere allegata la richiesta di prestazione straordinaria, sottoscritta per accettazione dal RUP e dal DEC o suo Collaboratore, ed un report sintetico relativo alle penalità sottoscritto dal Gestore dei Servizi di Sanitaservice e dal DEC o suo Collaboratore.

Sanitaservice invierà la fattura corredata della documentazione, come sopra evidenziato, all'Area Gestione del Patrimonio della ASL per le verifiche di regolarità previste dalla vigente normativa. L'Area Gestione del Patrimonio può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso. Accertata la regolarità invierà la fattura unitamente alla documentazione allegata, all'Area Gestione Risorse Finanziarie per la successiva liquidazione.

Il pagamento delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuato entro giorni 30 (trenta) dalla data di ricezione della fattura.

Art. 12 - Informativa ex D.Lgs. 30-06-2003 n. 196

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dall'ASL in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e, pertanto, particolare, potranno essere impiegati in materia di :

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili
- gestione amministrativa del rapporto
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori.

Richiamate le norme sulla pubblicità dei procedimenti e delle informazioni, nella comunicazione a terzi, la ASL LE assicura lo scrupoloso rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza richiesti dalla legge e dei principi di correttezza e liceità di trattamento.

Art. 13 - Prescrizioni Privacy

Sanitaservice viene individuata quale Responsabile Esterno per i Trattamenti di Dati Personali per le attività in oggetto ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs 196/2003. Come tale si obbliga a:

- Trattare i dati personali per le sole finalità necessarie all'espletamento delle attività ed ai conseguenti trattamenti oggetto dell'incarico ricevuto
- Soddisfare gli obblighi previsti nel Codice Privacy
- Rispettare i contenuti del Regolamento Privacy Aziendale e le eventuali specifiche prescrizioni previste per l'espletamento delle attività/servizi contrattualizzati
- Informare sulle misure di sicurezza adottate (oltre che sulle eventuali successive modifiche) consentendone il monitoraggio da parte della ASL LE
- Informare immediatamente l'ASL in presenza di situazioni anomale o di emergenze.

Sanitaservice si obbliga, inoltre, ad individuare per iscritto il personale incaricato del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite e provvedendo ad assicurare agli incaricati una adeguata formazione privacy.

L'atto di nomina dell'incaricato dovrà contenere:

- l'ambito dei trattamenti consentiti
- eventuali ulteriori istruzioni a cui gli incaricati devono attenersi scrupolosamente nel trattare i dati personali – a complemento di quanto già stabilito all'interno del Regolamento Privacy e di qualsiasi altro documento privacy aziendale
- la prescrizione che gli incaricati abbiano accesso esclusivamente ai dati la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'espletamento dell'attività cui sono preposti.

Qualunque violazione in merito comporterà la risoluzione del contratto di lavoro e la denuncia alle competenti autorità.

Art. 14 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro

Sanitaservice 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 (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.). Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'avvio del servizio, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art. 15 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative

Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

Il presente disciplinare potrà essere aggiornato in funzione di variazioni dell'assetto organizzativo e/o immobiliare della ASL ovvero di sopravvenute normative comunitarie, nazionali, regionali in materia.



* * *

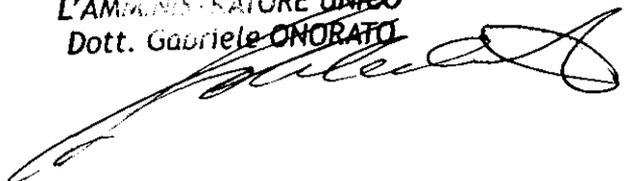


La decorrenza del presente Disciplinare di Servizio sarà contestuale all'approvazione del Business Plan triennale 2017-2019.

Lecce li 25 LUG. 2017

Per Sanitaservice ASL LE
L'Amministratore Unico
Dr. Gabriele Onorato

SANITASERVICE Asl Le s.r.l. - Unipersonale
L'AMMINISTRATORE UNICO
Dott. Gabriele ONORATO



Per la ASL Lecce
Il Direttore Generale
Dott.ssa Silvana Melli



**CONDUZIONE FUNZIONALE E GESTIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO AUTOMATIZZATO AZIENDALE**

DISCIPLINARE DI SERVIZIO

TRA

L'Azienda Sanitaria Locale di Lecce (ASL Lecce) domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, N. 5 nella persona del Direttore Generale dottoressa Silvana Melli

e

la Società Sanitaservice s.r.l. Unipersonale (Sanitaservice), sede legale in Lecce via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante dottor Gabriele Onorato.

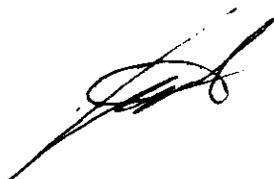
SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

Art. 2 – Oggetto del Servizio

Il servizio riguarda la "Conduzione funzionale e gestione del sistema informativo automatizzato".



Art. 3 - Obblighzioni di Sanitaservice

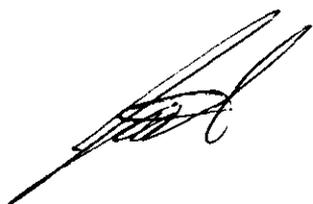
Sanitaservice dovrà eseguire il servizio affidato con le modalità di seguito riportate operando su ed attraverso: server, sistemi operativi, RDBMS, ulteriore software di base e d'ambiente, software applicativo, personal computer, stampanti ed altri dispositivi periferici, apparati di rete centrali e periferici, di proprietà e/o in uso all'interno della ASL Lecce.

In particolare Sanitaservice dovrà garantire, attraverso Tecnici Specializzati con comprovata esperienza nel settore, la gestione ed il presidio del Data Center, il monitoraggio e la gestione delle reti telematiche, il supporto specialistico ai pacchetti applicativi centralizzati ed il servizio di help-desk (vedi allegato A). Tali attività dovranno essere espletate nei confronti dei dipendenti ASL per tutte le esigenze afferenti al Sistema Informativo Automatizzato nel suo complesso. Dovranno, inoltre, essere assicurate - laddove le stesse non siano già state o saranno attribuite a differenti fornitori terzi - le seguenti principali attività:

- supporto specialistico del personale preposto della ASL all'utilizzo del sistema informativo automatizzato;
- supporto ai fornitori per l'installazione e per la messa in funzione delle apparecchiature hardware e/o software (di base, d'ambiente ed applicativo) che la ASL potrà acquisire durante il periodo di affidamento;
- tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali;
- configurazione dei client aziendali (nuovi e/o in riconfigurazione) dell'ambiente software previsto come dotazione standard (di base, applicativo e di office automation) ed al trasferimento dei dati personali ed aziendali presenti sulle postazioni di lavoro in dismissione;
- provvedere, presso tutte le strutture aziendali, al supporto tecnico specialistico necessario agli utenti per l'utilizzo di tutte le procedure applicative;
- tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali (accensione, spegnimento, backup, restore, ecc.);
- gestione del software di base e d'ambiente ed alla manutenzione delle basi di dati;
- monitoraggio, conduzione tecnica e funzionale del sottosistema di rete telematica;
- gestione operativa dell'Identity Management, delle policy di sicurezza e della sicurezza logica dell'intero sistema informativo automatizzato;
- supporto tecnico sulle procedure applicative di produttività individuale (Office Automation, database locali, ecc.);

- provvedere, dove possibile, alla produzione di stampe, elaborazioni batch, elaborazioni dati per la mobilità sanitaria, elaborazione dati per l'unità di controllo di gestione, ed in generale per ogni tipo di elaborazione occorrente agli uffici;
- provvedere alla gestione tecnica delle procedure applicative, e di eventuali altre procedure che la ASL dovesse adottare nel periodo di affidamento del servizio, compatibilmente con l'impegno globalmente previsto;
- provvedere alla realizzazione di programmi applicativi mirati alla risoluzione di eventuali problematiche emergenti ed a consentire o a favorire, ove occorra, lo scambio dei dati tra le procedure applicative;
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello delle apparecchiature costituenti il sistema informativo automatizzato (apparati di rete, server, postazioni lavoro, ecc.) al fine di garantire il regolare funzionamento delle apparecchiature e del software nel loro insieme;
- provvedere a fornire supporto ai fornitori e/o manutentori terzi laddove gli interventi di primo e secondo livello non siano bastevoli (manutenzione di terzo livello). Gli interventi dovranno essere, di norma, effettuati in remoto o, laddove necessario e non altrimenti possibile, on site, presso la struttura ASL interessata a valle di esplicita autorizzazione da parte dei referenti ASL. Laddove l'intervento richieda il trasporto dei dispositivi, lo stesso deve essere effettuato a carico della ASL, presso il data center;
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello dei programmi applicativi, finalizzato a garantire il regolare funzionamento del sistema informativo automatizzato (procedure applicative, software di base, d'ambiente, ecc.), interfacciando il fornitore nel caso di funzionalità interrotte per il ripristino delle quali è necessario l'intervento del fornitore del software interessato (manutenzione di terzo livello).

Sanitaservice gestirà tre macro aree di intervento: Area Sistemistica, Area Amministrativo Contabile, Area Socio Sanitaria. L'assegnazione del trouble ticket avverrà rispettando primariamente tali macro aree di intervento, ma tutti gli operatori condivideranno una formazione basilare di natura tecnico/applicativa atta a garantire la risoluzione del ticket (per problematiche che rientrano negli interventi indicati come "basilari") rapidamente anche in presenza di elevati carichi di lavoro: il responsabile individuato definirà policy atte a gestire la presa in carico e il successivo smistamento per assegnazione del ticket per un complessivo bilanciamento dei compiti e dei carichi di intervento. Anche a tal fine per ogni specifica macro area di intervento saranno individuati nominativamente i componenti delle stesse. Saranno inoltre individuati nominativamente il referente principale ed il referente di riserva per ogni tipologia di intervento all'interno delle macro aree (a titolo esemplificativo: intervento sistemistico su sistema operativo, intervento su prodotti di office automation, intervento per software appartenente alla macro area amministrativo contabile, intervento per software appartenente alla macro area socio sanitaria, installazione driver ed avvio stam-



pante, ecc.) Tali elenchi nominativi dovranno essere costantemente aggiornati e comunicati al R.I.P. da parte del responsabile individuato Sanitaservice.

Attraverso il gruppo tecnico di gestione del CED, Sanitaservice dovrà garantire il monitoraggio ed il presidio del Sistema Informativo Aziendale nella sua interezza nel rispetto delle fasce orarie minime riportate di seguito:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 07,30 alle ore 18,00
- Martedì e giovedì dalle ore 07,30 alle ore 18,30
- Sabato dalle ore 07,30 alle ore 13,30

Si sottolinea che le attività dovranno essere garantite attraverso la presenza di almeno due specialisti per macro area di intervento presenti contemporaneamente durante gli orari di espletamento del servizio ad esclusione del sabato per il quale è prevista la presenza di un unico specialista.

Al di fuori dei giorni e degli orari sopra riportati dovrà inoltre essere garantito un servizio di pronta reperibilità - attraverso almeno due numeri di telefono all'uopo destinati - al quale rivolgersi per ogni esigenza rientrante in quelle sopra indicate con conseguente - eventuale - attivazione immediata dell'intervento.

Al fine di guidare, coordinare e supervisionare tutte le attività svolte all'interno del servizio erogato - raffrontandone costantemente l'andamento rispetto sia ai bisogni effettivi dell'Amministrazione sia alle indicazioni di affidamento del servizio e di quanto previsto all'interno di questo documento -, sarà individuato un "Responsabile di servizio". Tale funzione dovrà essere espletata da un professionista che vanta un grande esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro tecnici e che, personalmente, stante la specificità del servizio richiesto, dimostri un elevato livello di conoscenza degli ambiti di intervento previsti.

Il suo compito principale è quello di analizzare e decidere circa tutte le principali questioni di comune interesse tra l'Azienda Sanitaria e Sanitaservice, relative all'esecuzione operativa del servizio, in particolare si procederà:

- alla definizione concordata dei piani esecutivi
- alla gestione del trouble ticket - sulla scorta delle indicazioni qui contenute - avendo a riferimento il bilanciamento e l'ottimizzazione delle figure professionali coinvolte
- al coordinamento generale dei vari gruppi di lavoro operativi per le tre macro aree di intervento e per tutte le tipologie di intervento indicate come "basilari"

- al monitoraggio e controllo in corso d'opera delle attività / componenti di servizio più significative
- all'individuazione di eventuali azioni correttive
- alle rendicontazioni periodiche dei servizi ed alla analisi dei risultati conseguiti
- alla risoluzione di eventuali problemi e/o criticità non risolte dai livelli operativi di competenza
- alla agevolazione delle attività di monitoraggio del servizio da parte dei referenti ASL

Il responsabile di Servizio interagirà primariamente con il R.I.P. e con coloro – all'interno della ASL – che verranno indicati quali referenti per le macro aree di intervento.

Art. 4 - Obbligazioni della ASL

La ASL si impegna a mettere a disposizione di Sanitaservice e gratuitamente per lo svolgimento delle varie attività previste:

- Locali ed arredi
- Strumentario (Centralino Telefonico, Prodotto di Gestione del Trouble Ticket)
- Utenze di rete elettrica, telefonica, telematica, idrica
- Formazione per il personale Sanitaservice per la conduzione e gestione di eventuali nuovi sistemi hardware e/o software (di base, d'ambiente, applicativi, per la sicurezza logica) di cui la ASL dovesse dotarsi nel periodo di vigenza dell'affidamento

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad utilizzare le dotazioni dell'azienda soltanto per l'espletamento delle mansioni a cui è preposto: sono espressamente vietati usi impropri, danneggiamenti e sprechi di materiale di proprietà dell'azienda.

I servizi telematici e telefonici dell'ufficio potranno essere utilizzati nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione.



Art. 5 – Help Desk e Trouble Ticket

Il servizio di Help Desk ha il preciso scopo di fornire supporto, prendere in carico e risolvere – per tutti i quattro differenti livelli di seguito indicati - le problematiche afferenti al sistema informativo, informatico e telematico.

Attraverso un unico punto di accesso logico, disponibile costantemente negli orari di presidio su indicati, verranno prese in carico le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e/o richieste di supporto di qualunque natura (apparecchiature, programmi, reti, etc.) effettuate da parte di tutti gli utenti aziendali.

Le segnalazioni e le richieste devono essere prese in carico con una pluralità di sistemi: modulo elettronico in modalità web (gestore del trouble ticket), presidio telefonico, posta elettronica, etc.

Ad ogni segnalazione/richiesta deve essere associato un ticket elettronico – gestione del Trouble Ticket – utilizzando uno specifico applicativo software in modalità Web che – tra le varie funzionalità – preveda il monitoraggio costante e la produzione di reportistica di attività da parte della ASL.

Il monitoraggio dei trouble ticket costituirà strumento di elezione per la valutazione della tempistica, delle modalità e delle performance di intervento da parte di Sanitaservice. In particolare saranno valutati il numero e le tipologie di intervento effettuati dalla totalità degli operatori oltre che dal singolo operatore individuato, tanto anche al fine di verificare l’ottimizzazione dell’utilizzo delle risorse professionali in rapporto alla loro potenziale complessiva disponibilità temporale. I “rapporti” di intervento costituiranno base informativa per il contraddittorio tra la ASL e Sanitaservice. Il monitoraggio – per la ASL – è affidato al R.I.P. ed ai referenti individuati. La conduzione è affidata al responsabile individuato per Sanitaservice.

L’Help Desk dovrà essere nelle condizioni di garantire la risoluzione della problematica e/o l’erogazione del supporto richiesto, attraverso il meccanismo di gestione dell’escalation:

- Livello 0 -> intervento diretto degli operatori dell’help desk -> Sanitaservice
- Livello 1 -> intervento del gruppo tecnico di gestione e/o intervento degli operatori tecnici di supporto dislocati presso le strutture -> Sanitaservice
- Livello 2 -> intervento del/i gruppo/i tecnico/i di gestione/specialisti di prodotto esterni
- Livello 3 -> intervento dei fornitori di sistema/prodotto

Il conteggio dei tempi di intervento e della risoluzione di qualunque tipo di problema decorrerà dal momento della segnalazione – in qualsiasi delle forme previste - al Servizio di Help Desk.

Il servizio di Help Desk deve essere strutturato in maniera tale da poter monitorare ogni tipo di intervento seguendone l'iter e registrandone tutti gli stati di avanzamento attraverso appositi strumenti informatici (vedere allegato "A").

Negli orari di "non presidio" - oltre che un servizio di reperibilità telefonica e le altre modalità previste - dovrà essere messo a disposizione anche un sistema di registrazione delle chiamate.

Sanitaservice è responsabile dell'erogazione dei Livelli 0-1 di Help Desk - nei confronti della utenza interna - nonché dell'interazione con gli specialisti di prodotto esterni e/o dei fornitori (nel rispetto di quanto stabilito dalla ASL), per i Livelli 2-3.

La gestione complessiva del Trouble Ticket è totalmente in carico a Sanitaservice.

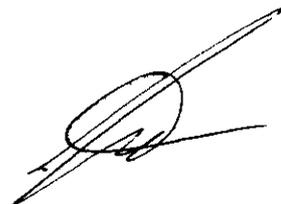
Per la gestione dei Livelli 0-1 di propria competenza, Sanitaservice si impegna ad intervenire e ripristinare le funzionalità:

Malfunzionamento	Tempo di Ripristino dalla Segnalazione
sistemi centrali (server) - centri stella della rete telematica - procedure applicative centrali tali da impedire l'utilizzo del sistema ad una pluralità e/o a tutti gli utenti - guasti bloccanti -	4 ore
hardware e/o software su postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc. che limitano parzialmente la funzionalità del sistema ed interessano un numero limitato di utenti - guasti non bloccanti -	36 ore

Art. 6 - Regolamento di comportamento

Ai sensi dell'art. 2 comma 3 del Codice di comportamento aziendale di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1778/2014, il personale di Sanitaservice in servizio presso l'ASL Lecce dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal suddetto Codice.

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad osservare, al pari dei dipendenti pubblici, i doveri minimi, diligenza, imparzialità e buona condotta.



In particolare, il personale di Sanitaservice è tenuto, ai sensi degli articoli 6 e 7 del Codice di comportamento aziendale ad astenersi e/o ad informare il Dirigente ASL di eventuali situazioni di conflitto d'interesse.

Art. 7 - Penalità

Per guasti bloccanti imputabili a Sanitaservice (Livelli 0-1 di competenza) causati da malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche e/o telematiche e/o del software applicativo e/o da altri software previsti, tali da impedire ad una pluralità e/o a tutti gli utenti l'utilizzo del sistema, (guasto bloccante) sarà applicata a carico della Sanitaservice una penalità così determinata: se nell'arco di un periodo di 30 giorni solari i fermi saranno **superiori alle 24 ore**, anche non consecutive, sarà applicata una penale di **€ 200,00 (duecento)** per ogni **ulteriore ora o frazione di ora** di indisponibilità del servizio (un incaricato della ASL annoterà – in un apposito registro - il giorno e l'ora di indisponibilità del servizio ed il giorno e l'ora del ripristino).

Per guasti non bloccanti imputabili a Sanitaservice (Livelli 0-1 di competenza) dovuti a malfunzionamenti di singole apparecchiature (postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc.) per periodi di tempo **superiori alle 36 ore lavorative**, sarà applicata a carico di Sanitaservice una penale di **€ 100,00 (cento) al giorno o frazione di giorno**, per ogni apparecchiatura indisponibile.

Per mancato presidio (totale o parziale) laddove non siano rispettati il numero e/o la composizione degli operatori che devono essere in servizio contemporaneamente con la ripartizione sopra indicata, sarà applicata a carico di Sanitaservice una penale di **€ 50,00 (cinquanta) ad ora o frazione di ora** di mancato presidio moltiplicato per il numero degli operatori non presenti.

Art. 8 - Monitoraggio del servizio

La ASL effettuerà una organica e puntuale attività di controllo sulla modalità di svolgimento del servizio prestato da Sanitaservice, attuando, anche tramite esperti tecnici di propria fiducia, un'attività di monitoraggio e verifica in ordine alla erogazione dei servizi affidati.

La ASL individua - con proprio atto - il Responsabile Interno di Progetto (RIP) che, oltre a costituire interfaccia formale nei confronti di Sanitaservice, ha il compito di verificare la corretta applicazione dei contenuti del servizio affidato e supervisionare, anche tramite professionalità aziendali all'uopo individuate, l'attività di monitoraggio della erogazione dei servizi.

Nelle more della successiva individuazione formale il compito è affidato al Responsabile Interno di Progetto già individuato.

Art. 9 – Modalità di fatturazione e pagamento

La ASL corrisponderà a Sanitaservice l'importo mensile stabilito, sulla base di presentazioni di fatture mensili per le diverse tipologie di servizio erogato, a partire dalla data di decorrenza del servizio.

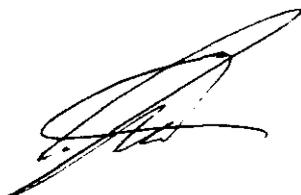
Il pagamento delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuato entro gg 30 (trenta) dalla data di ricezione della fattura.

Art. 10 - Informativa ex D. Lgs. n. 196/2003

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dalla ASL in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e pertanto, in particolare, potranno essere impiegate in materia di:

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili
- gestione amministrativa del rapporto
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori

Richiamate le norme sulla pubblicità dei procedimenti e delle informazioni, nella comunicazione a terzi, la ASL assicura lo scrupoloso rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza richiesti dalla legge e dei principi di correttezza e liceità di trattamento.



Art. 11 - Prescrizioni Privacy

Sanitaservice viene individuata quale Responsabile Esterno per i Trattamenti di Dati Personali per le attività in oggetto ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003. Come tale si obbliga a:

- Trattare i dati personali per le sole finalità necessarie all'espletamento delle attività ed ai conseguenti trattamenti oggetto dell'incarico ricevuto
- Soddisfare gli obblighi previsti dal Codice Privacy
- Rispettare i contenuti del Regolamento Privacy della ASL Lecce e le eventuali specifiche prescrizioni previste per l'espletamento delle attività/servizi affidati
- Informare sulle misure di sicurezza adottate (oltre che sulle eventuali successive modifiche) consentendone il monitoraggio da parte della Azienda Sanitaria
- Informare immediatamente l'Azienda Sanitaria in presenza di situazioni anomale o di emergenze

Sanitaservice si obbliga, inoltre, ad individuare per iscritto il personale incaricato del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite e provvedendo ad assicurare agli incaricati una adeguata formazione privacy.

L'atto di nomina dell'incaricato dovrà contenere:

- l'ambito dei trattamenti consentiti
- eventuali ulteriori istruzioni a cui gli incaricati devono attenersi scrupolosamente nel trattare i dati personali – a complemento di quanto già stabilito all'interno del Regolamento Privacy e di qualsiasi altro documento privacy aziendale
- la prescrizione che gli incaricati abbiano accesso esclusivamente ai dati la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'espletamento dell'attività cui sono preposti

Sanitaservice, nell'ambito delle attività oggetto di service di seguito indicate:

- Conduzione (gestione e manutenzione sino al livello previsto) dei sistemi di elaborazione centrali
- Amministrazione delle basi di dati
- Amministrazione della rete telematica e degli apparati di sicurezza
- Amministrazione dei pacchetti software con gestione centralizzata

- Custodia delle credenziali e della gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione nel rispetto delle prescrizioni Privacy e fino ai livelli di servizio di propria competenza, individuerà nominativamente il personale incaricato dell'effettuazione delle attività di cui sopra in qualità di "Amministratore di Sistema" e ne comunicherà gli estremi alla ASL.

Art. 12 - Brevetti e diritti d'autore

La ASL chiede a Sanitaservice di non utilizzare, per la gestione dei servizi richiesti, apparecchiature o programmi sprovvisti di licenza d'uso. Sanitaservice si impegna a realizzare quanto richiesto, adottando tutte le precauzioni necessarie per evitare qualsiasi violazione dei diritti d'autore o di marchio italiano ed estero.

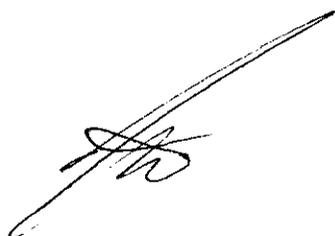
Art. 13 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro

Sanitaservice 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. Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'avvio del servizio, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.



I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art. 14 - Adempimenti alla scadenza dell'affidamento

Sanitaservice, alla scadenza dell'affidamento, dovrà provvedere alla consegna delle apparecchiature e dei programmi in gestione compresa tutta la documentazione inerente prodotta dai fornitori.

Le operazioni di consegna avverranno con almeno tre mesi di preavviso, salvaguardando l'esigenza di non compromettere, in tale periodo, la funzionalità del sistema.

Art. 15 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative

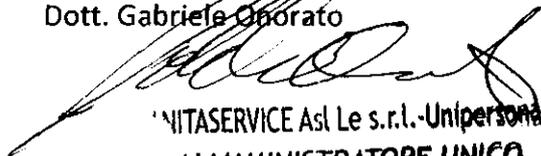
Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

* * *

La decorrenza del presente Disciplinare di Servizio sarà contestuale all'approvazione del Business Plan triennale 2017-2019.

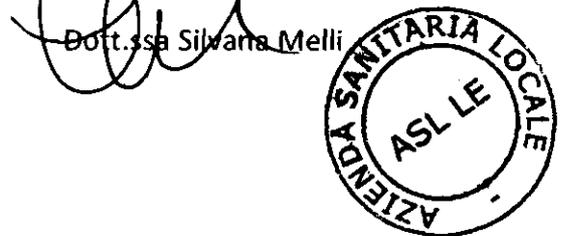
Lecce li 25 LUG. 2017

Per la Sanitaservice ASL Le
L'Amministratore Unico
Dott. Gabriele Onorato



SANITASERVICE Asl Le s.r.l. - Unipersonale
L'AMMINISTRATORE UNICO
Dott. Gabriele ONORATO

Per la ASL Lecce
Il Direttore Generale
Dott.ssa Silvana Melli



Allegato "A" – Gestione Help-Desk

L'accesso al servizio di help desk da parte degli utenti della ASL può avvenire tramite modulo web (gestore trouble ticket), chiamata telefonica, invio e-mail o qualsiasi altro tipo di contatto si stabilito in forma concordata con Sanitaservice.

Qualsiasi richiesta proveniente dagli utenti ASL dovrà essere registrata e gestita da Sanitaservice nel rispetto del processo di seguito indicato: sarà possibile aggiornare gli utenti circa lo stato di ciascuna richiesta e attività fino alla sua soluzione e compimento, coordinando gli interventi e fornendo precisi ed esaurienti rapporti sul servizio.

Principali funzioni di competenza dell'HELP DESK di livello 0/1:

- ricezione delle richieste degli utenti
- analisi e diagnosi preliminare dei problemi
- classificazione ed assegnazione di una priorità alla richiesta
- registrazione delle richieste, della loro descrizione e dei dati identificativi dell'utente
- quando possibile, soluzione immediata del problema segnalato
- trasferimento all'Help Desk di secondo livello dei problemi rimasti aperti

Gestione della richiesta di assistenza

Il richiedente descrive all'operatore il motivo della richiesta con modalità assolutamente soggettive ed a priori non classificabili.

La richiesta dell'utente del sistema informativo può riguardare la segnalazione di un disservizio oppure la richiesta di supporto o semplicemente la richiesta di informazioni. L'operatore deve essere in grado di gestire le tipologie di richieste.

All'operatore di primo livello devono essere note eventuali anomalie in corso sul sistema o già risolte con relative soluzioni, quindi il sistema di help desk deve avere a disposizione un data base sia delle segnalazioni delle richieste non risolte sia delle richieste risolte con relative modalità di risoluzione adottate. Questo consente una gestione immediata della richiesta oppure, nel caso di problematiche già affrontate e risolte, di dare risposte immediate già durante l'intervento di primo livello.

Apertura trouble ticket (TT) : l'operatore apre un TT sulla procedura di gestione del trouble ticket per tracciare tutte le successive attività oppure per archiviare le richieste di informazione.



L'utente deve essere identificato. Nel caso l'utente chiami per la prima volta, sia per un disservizio che per supporto, l'operatore provvederà a completare l'anagrafica dell'utente al fine di tracciare successive segnalazioni e risalire per le successive chiamate facilmente ai dati dello stesso.

Le informazioni minime da riportare sul sistema la prima volta per registrare l'utente sono le seguenti:

1. Identificativo (USER NAME)
2. Nome e Cognome
3. Recapiti telefonici ed eventuale indirizzo e-mail del referente tecnico o dell'ufficio

Il numero di TT deve essere fornito all'utente come riferimento della segnalazione.

Le richieste pervenute dall'utente devono essere classificate per le successive analisi o report.

Ogni chiamata deve essere identificata in una delle seguenti classi:

- Disservizio
- Informazione (es. sul contratto)
- Consulenza (es. sulle operatività/possibilità del sistema)
- Nuova implementazione (registrazione delle richieste di miglioria)

L'operatore accedendo al sistema con il riferimento dell'utente (Cognome Nome) deve avere la possibilità di verificare la presenza o meno di TT ancora aperti e l'elenco dei TT chiusi con indicazione del N° di TT e data di apertura e chiusura.

Lo stato del TT per un **disservizio** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

- **Aperto – Assegnato al II° Livello**
- **Chiuso – Risolto**
- **Chiuso – Problema non riscontrato**

Lo stato del TT per un **Informazione o Consulenza** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

- **Chiuso – Richiesta INFO OK**
- **Chiuso – Invio comunicazione al relativo responsabile ASL**

Nel secondo caso “invio comunicazione al responsabile ASL” il sistema di TT deve provvedere a inviare una e-mail al responsabile ASL per attivare un contatto successivo con l’utente. Questa attività può essere eseguita anche in modo informale via telefono o e-mail.

Lo stato del TT per un **Nuova Implementazione** alla fine di questa fase di lavorazione deve essere:

Aperto – Assegnato al II livello

Gestione della segnalazione

L’operatore di help-desk di primo livello cercherà di risolvere il problema per quanto possibile e comunque nei casi in cui lo stesso ricada all’interno della attività “basilari”, altrimenti deve limitarsi ad acquisire le informazioni sul disservizio descritte dall’utente e comunicargli le informazioni relative al TT aperto.

Le richieste di intervento per disservizio saranno classificate come:

- Disservizio Bloccante (l’utente non riesce ad operare sul sistema in nessun modo)
- Disservizio Non Bloccante (l’utente non riesce a eseguire singole funzionalità)

La fase di gestione della segnalazione si chiude con una delle seguenti azioni:

- Chiusura del TT direttamente al primo livello
- Assegnazione del TT al II Livello. In questo caso, l’operatore del II livello prende in carico il TT e lo gestisce interamente fino alla chiusura e il TT rimane nello stato di “assegnato al II Livello”.

Gestione del Sollecito

Il sollecito può essere generato da una nuova richiesta da parte dell’utente oppure dalla funzione di risveglio del sistema di gestione dei TT.



Il sollecito riguarda:

- la presa in carico del TT
- la risoluzione del problema

L'operatore del primo livello apre il TT interessato e inserisce un segno di spunta nella casella di sollecito. Questo genera l'invio di una e-mail e/o una segnalazione all'interno del prodotto di gestione del trouble ticket, sia al gruppo di I livello sia a quello di II livello al fine di informarli sulla situazione.

L'attività di sollecito non cambia lo stato del TT che rimane **"Aperto - Assegnato"** o **"Aperto - In carico al II livello"**

Help Desk II Livello

Il processo di help-desk di II livello prevede le seguenti azioni:

- **Acquisizione del TT** (in questo modo il TT viene preso in carico dalla persona a cui è stato assegnato dal primo livello)
- **Perfezionamento della diagnosi di I livello e descrizione delle azioni da eseguire per la soluzione**
- **Stima del tempo di ripristino in base alla priorità assegnata dal primo livello ed inserimento nel sistema di gestione del trouble ticket al fine di consentire al I livello in caso di chiamata da parte dell'utente di informarlo sullo stato e sul previsto tempo di risoluzione del disservizio**
- **Approfondita analisi delle cause dei problemi**
- **Risoluzione del problema, altrimenti, gestione della escalation dei problemi nei confronti di fornitori**
- **Chiusura del TT**

Gestione del TT al II livello

Il TT assegnato dal I livello deve essere preso in carico dall'operatore di II livello, nel momento in cui il TT viene preso in carico cambia il suo stato e passa

da **"Aperto – Assegnato al II livello"** a **"Aperto - In carico al II livello"**

Il TT è assegnato all'operatore che lo ha preso in carico.

L'operatore deve perfezionare la diagnosi eseguita al primo livello e cercare di risolverlo.

Il TT fino a che non viene risolto rimane in carico all'operatore che lo ha acquisito e che si deve preoccupare di trovare una soluzione al problema anche interfacciandosi con i fornitori esterni: in tal caso una comunicazione deve essere inviata a tutto il gruppo di help-desk.

Una volta che il servizio è stato ripristinato, l'operatore che ha in carico il TT provvede alla sua chiusura, il TT viene posto nello stato di

Chiuso – Risolto

con conseguentemente chiusura della segnalazione verso il primo livello.



**SUPPORTO TECNICO/AMMINISTRATIVO
ED AFFIANCAMENTO OPERATIVO DEL PERSONALE AZIENDALE
U.O. GESTIONE CENTRO UNICO PRENOTAZIONE – AREE DI GESTIONE - MACROSTRUTTURE**

DISCIPLINARE DI SERVIZIO

TRA

L'ASL LECCE (ASL) domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, N. 5 nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Silvana Melli,

e

la Società Sanitaservice srl Unipersonale, sede legale in Lecce via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante Dott. Gabriele Onorato,

SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

Art. 2 - Oggetto del Servizio

Il servizio riguarda il supporto tecnico/amministrativo ed affiancamento operativo del personale aziendale presso l'U.O. Gestione C.U.P., le Aree di Gestione e le Macrostrutture della ASL Lecce.

Art. 3 - Obbligazioni di Sanitaservice

Sanitaservice dovrà eseguire i servizi affidati con le modalità di seguito riportate:

svolgere, tramite gli Operatori Tecnici di supporto tecnico-operativo, con comprovata esperienza nel settore, allocati presso le varie Strutture dell'ASL (Aree, Ospedali, Distretti Socio Sanitari, etc.), le seguenti funzioni principali:

A) Centro Unico Prenotazioni

- 1) attività di operatore di front-office CUP/Ticket, relativamente alle funzioni di prenotazione, revoca, riscossione e/o rimborso;



- 2) attività di operatore di call-center CUP, relativamente alle funzioni di prenotazione, revoca e spostamento degli appuntamenti;
- 3) attività di operatore di back-office presso l'U.O. Gestione CUP.

B) Supporto tecnico/amministrativo

- 4) attività di Data-Entry e utilizzo delle procedure informatiche nelle varie strutture e servizi della ASL;
- 5) supporto tecnico/amministrativo per le esigenze afferenti all'utilizzo delle procedure applicative e delle tecnologie ICT nelle Strutture della ASL;
- 6) supporto nella gestione dei processi amministrativi e contabili, nella redazione di bilanci e modelli ministeriali, nella analisi dei costi, elaborazioni statistiche, produzione di reportistica, raccolta e organizzazione di flussi informativi a supporto della direzione aziendale;
- 1) interventi di supporto per le esigenze afferenti all'utilizzo dei prodotti di produttività individuale (Office);
- 2) interventi di primo livello ed interfacciamento col personale addetto alla gestione del CED per le esigenze funzionali e tecniche delle postazioni di lavoro, stampanti, dispositivi, sistema telematico.

Il personale di Sanitaservice allocato presso le varie strutture dell'ASL dovrà garantire il servizio per il numero di ore settimanali previste nel contratto di assunzione, secondo fasce orarie che coincideranno, in linea di massima, con gli orari di ufficio delle strutture interessate e che saranno comunque concordate con i Direttori/Dirigenti delle Strutture di assegnazione delle risorse in relazione alle rispettive esigenze di servizio.

Il personale di Sanitaservice è tenuto al segreto d'ufficio in relazione alle informazioni di cui viene a conoscenza per motivi di servizio; è tenuto, altresì, al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati individuali, così come previsto dal D. Lgs. 30 giugno n. 196.

Eventuali variazioni del personale dovute a licenziamenti e/o dimissioni e/o cambi di destinazione delle risorse, dovranno essere comunicate alla ASL tempestivamente e/o concordate tra le Strutture di appartenenza.

C) Garantire Funzioni di Coordinamento e Pianificazione

È la funzione cui è demandato il compito di guidare, coordinare e supervisionare tutte le attività svolte all'interno del servizio erogato raffrontandone costantemente l'andamento rispetto sia ai bisogni effettivi dell'Amministrazione sia alle indicazioni di affidamento del servizio.

Sino a quando la ASL non avrà autorizzato la istituzione di un profilo professionale di project manager o equivalente, la funzione di Coordinamento e Pianificazione è assunta direttamente dall'Amministratore Unico che la assicurerà avvalendosi dell'impiego di referenti in collaborazione con la ASL.

Obiettivo principale è quello di analizzare e decidere circa tutte le principali questioni di comune interesse tra l'Azienda Sanitaria e Sanitaservice, relative all'esecuzione operativa del servizio, in particolare si procederà:

- alla definizione concordata dei piani esecutivi;
- al coordinamento generale dei vari gruppi di lavoro operativi per i differenti servizi erogati ed al coordinamento generale degli stessi;
- al monitoraggio e controllo in corso d'opera delle attività / componenti di servizio più significative;
- all'individuazione di eventuali azioni correttive;
- alle rendicontazioni periodiche dei servizi e analisi dei risultati conseguiti;
- alla risoluzione di eventuali problemi e/o criticità non risolte dai livelli operativi di competenza;
- alla agevolazione delle attività di monitoraggio del servizio da parte dei referenti ASL.

Art. 4 - Obblighi della ASL

La ASL, per il tramite dei Direttori/Dirigenti delle strutture erogatrici dei servizi di cui al presente disciplinare, si impegna a mettere a disposizione di Sanitaservice e gratuitamente per lo svolgimento delle varie attività previste:

- I locali idonei, individuati dal Direttore/Dirigente Responsabile della Struttura, previo verbale in contraddittorio, attestante gli accessori ed arredi presenti;
- Strumentario (PC, Stampanti e strumenti software)
- Utenze di rete elettrica, telefonica, telematica;
- Beni di consumo finalizzati all'espletamento delle attività sopra specificate;
- Formazione per il personale Sanitaservice in funzione delle necessità della ASL.

L'utilizzo dei beni dell'ASL dovrà avvenire attraverso comportamenti diligenti e responsabili.

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad utilizzare le dotazioni dell'azienda soltanto per l'espletamento delle mansioni a cui è preposto; sono espressamente vietati usi impropri, danneggiamenti e sprechi di materiale di proprietà dell'azienda.

I servizi telematici e telefonici dell'ufficio potranno essere utilizzati nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione.

Art. 5 - Regolamento di comportamento

Ai sensi dell'art. 2 comma 3 del Codice di comportamento aziendale di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1778/2014, di cui si allega copia, il personale di Sanitaservice in servizio presso l'ASL Lecce dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal suddetto Codice.

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad osservare, al pari dei dipendenti pubblici, i doveri minimi di lealtà, diligenza, imparzialità e buona condotta.

In particolare, il personale di Sanitaservice è tenuto, ai sensi degli articoli 6 e 7 del Codice di comportamento aziendale ad astenersi e/o ad informare il Dirigente ASL di eventuali situazioni di conflitto d'interesse.

In caso di inosservanza delle suddette norme si applicheranno le penalità di cui al successivo art.6.



Art. 6 – Penalità

Con riferimento ai servizi di cui all'art. 3 lett. A) Centro Unico Prenotazioni, gli stessi dovranno essere garantiti senza soluzione di continuità nei limiti di volume e nel rispetto dell'articolazione organizzativa stabilita.

L'eventuale interruzione dei servizi CUP determinata da assenze per malattie, ferie, permessi, maternità, infortunio, ecc., di uno o più operatori di Sanità Service deve essere tempestivamente comunicata al Direttore/Dirigente della Struttura ASL e immediatamente ripristinata anche mediante altro operatore con pari o superiore professionalità.

In mancanza di ripristino immediato saranno previste le seguenti penalità:

mancato riconoscimento del servizio per tutta la durata dell'interruzioni;

risarcimento eventuale danno derivante all'ASL o a terzi in conseguenza del mancato ripristino ed erogazione dei servizi, nella misura massima di € 500,00 per ogni disservizio rilevato.

Con riferimento ai servizi di cui all'art. 3 lett. B) Supporto tecnico/amministrativo, eventuali gravi ritardi e/o inadempimenti nello svolgimento delle attività sopra riportate causeranno:

l'addebito a Sanità Service delle sanzioni pecuniarie derivanti dalle sanzioni amministrative civili e/o contabili inflitte da parte delle Autorità preposte all'ASL LE;

l'addebito di una penale dell'importo massimo di € 500,00 per ogni irregolarità, disservizio o mancanza rilevata dal Direttore/Dirigente della Struttura ASL preposta e confermata a seguito di contraddittorio tra le parti, qualora lo stesso abbia avuto esito negativo per Sanità Service.

Art. 7 – Controllo e monitoraggio del servizio

La ASL effettuerà una organica e puntuale attività di controllo sulla modalità di svolgimento del servizio prestato da Sanitaservice, attuando, anche tramite esperti tecnici di propria fiducia, un'attività di monitoraggio e verifica in ordine alla erogazione dei servizi affidati.

La ASL individua - con proprio atto - il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che, oltre a costituire interfaccia formale nei confronti di Sanitaservice, ha il compito di verificare la corretta applicazione dei contenuti del servizio affidato e supervisionare, anche tramite professionalità aziendali all'uopo individuate, l'attività di monitoraggio della erogazione dei servizi.

Sanitaservice, a sua volta, individuerà formalmente il Referente dello specifico servizio che interagirà con il DEC ASL.

Art. 8 – Modalità di fatturazione e pagamento

La ASL corrisponderà a Sanitaservice l'importo mensile stabilito, sulla base di presentazioni di fatture mensili per le diverse tipologie di servizio erogato, a partire dalla data di decorrenza del servizio.

La liquidazione delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuata, entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previa attestazione di regolare esecuzione del servizio da parte del DEC che avrà cura di acquisire le relative corrispondenti certificazioni dai Direttori/Dirigenti di struttura

presso cui viene erogato il servizio. Il pagamento è comunque subordinato alla acquisizione del DURC.

Eventuali penalità di cui al precedente art. 5 verranno decurtate in fase di liquidazione della fatturazione mensile.

Art. 9 - Informativa ex D. Lgs. 30-06-2003 n. 196

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dalla ASL in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e pertanto, in particolare, potranno essere impiegate in materia di:

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili;
- gestione amministrativa del rapporto;
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici;
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori.

Richiamate le norme sulla pubblicità dei procedimenti e delle informazioni, nella comunicazione a terzi, la ASL assicura lo scrupoloso rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza richiesti dalla legge e dei principi di correttezza e liceità di trattamento.

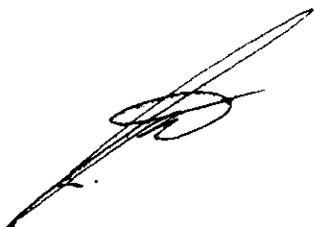
Art. 10 - Prescrizioni Privacy

Sanitaservice viene individuata quale Responsabile Esterno per i Trattamenti di Dati Personali per le attività in oggetto ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii..

Come tale si obbliga a:

- trattare i dati personali per le sole finalità necessarie all'espletamento delle attività ed ai conseguenti trattamenti oggetto dell'incarico ricevuto;
- soddisfare gli obblighi previsti nel Codice Privacy
- rispettare i contenuti del Regolamento Privacy della ASL Lecce e le eventuali specifiche prescrizioni previste per l'espletamento delle attività/servizi affidati;
- trattare i dati sensibili ai sensi di quanto previsto dalle vigenti norme in materia (D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii, Codice Privacy, Regolamento Privacy della ASL Lecce , Codice Amministrazione Digitale, etc.)
- informare sulle misure di sicurezza adottate (oltre che sulle eventuali successive modifiche) consentendone il monitoraggio da parte della Azienda Sanitaria
- informare immediatamente l'Azienda Sanitaria in presenza di situazioni anomale o di emergenze

Sanitaservice si obbliga, inoltre, ad individuare per iscritto il personale incaricato del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite e provvedendo ad assicurare agli incaricati una adeguata formazione privacy.



L'atto di nomina dell'incaricato dovrà contenere:

- l'ambito dei trattamenti consentiti
- eventuali ulteriori istruzioni a cui gli incaricati devono attenersi scrupolosamente nel trattare i dati personali – a complemento di quanto già stabilito all'interno del Regolamento Privacy e di qualsiasi altro documento privacy aziendale
- la prescrizione che gli incaricati abbiano accesso esclusivamente ai dati la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'espletamento dell'attività cui sono preposti

Sanitaservice, nell'ambito delle attività oggetto del presente disciplinare, nel rispetto delle prescrizioni Privacy e fino ai livelli di servizio di propria competenza, individuerà nominativamente il personale incaricato dell'effettuazione delle attività di cui sopra in qualità di "**Amministratore di Sistema**" e ne comunicherà gli estremi alla ASL.

Art. 11 - Brevetti e diritti d'autore

La ASL chiede a Sanitaservice di non utilizzare, per la gestione dei servizi richiesti, apparecchiature o programmi sprovvisti di licenza d'uso. Sanitaservice si impegna a realizzare quanto richiesto, adottando tutte le precauzioni necessarie per evitare qualsiasi violazione dei diritti d'autore o di marchio italiano ed estero.

Art. 12 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro

Sanitaservice 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 (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.). Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'avvio del servizio, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art. 13 - Adempimenti alla scadenza dell'affidamento

Alla scadenza dell'affidamento Sanitaservice dovrà provvedere alla consegna delle apparecchiature e dei programmi in gestione, in relazione a quanto consegnato ai sensi del precedente articolo 4 compresa la documentazione prodotta nell'ambito delle attività svolte.

Le operazioni di riconsegna avverranno, secondo quanto citato nell'articolo 4, con almeno tre mesi di preavviso, salvaguardando l'esigenza di non compromettere, in tale periodo, la funzionalità del sistema.

Art. 14 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative

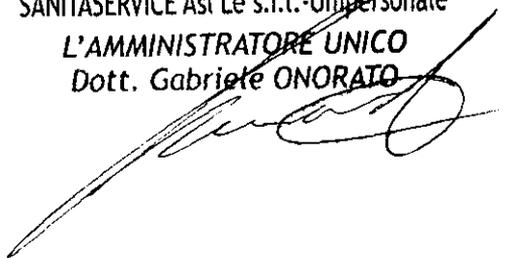
Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

* * *

La decorrenza del presente Disciplinare di Servizio sarà contestuale all'approvazione del Business Plan triennale 2017-2019.

Lecce li 25 LUG. 2017

Per Sanitaservice ASL LE
L'Amministratore Unico
Dr. Gabriele Onorato
SANITASERVICE Asl Le s.r.l. - Unipersonale
L'AMMINISTRATORE UNICO
Dott. Gabriele ONORATO



Per la ASL Lecce
Il Direttore Generale
Dott.ssa Silvana Melli

