



**NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE 3**

**CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO – LOTTO 2**

## OGGETTO

Oggetto dell'appalto è:

**LOTTO 2°** trasporto di cose (plasma e/o sangue, farmaci urgenti, esami e campioni di laboratorio, lastre, lista decessi, ecc.) per le esigenze dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola Malpighi.

Le tipologie e le frequenze annue sono indicativamente le seguenti:

- N. 330 viaggi per ritiro plasma e/o sangue, dall'U.O. Immunoematologia e Trasfusionale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria, al Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione - U.O. Immunoematologia e Trasfusione dell'Ospedale Maggiore e viceversa con l'utilizzo di mezzi a temperatura controllata. Tali mezzi refrigerati dovranno garantire il monitoraggio della temperatura durante il trasporto, con evidenza di tracciabilità della stessa. Sono previsti viaggi 6 giorni su 7, festivi esclusi, in orario pomeridiano. Potranno altresì occasionalmente essere richiesti, a chiamata, nei giorni festivi, servizi di trasporto a/r in caso si rendano necessari ulteriori approvvigionamenti di plasma e/o sangue;
- N. 52 viaggi, nelle giornate del sabato o prefestivi, per consegna al Comune di Bologna della lista deceduti;
- N. 220 viaggi, a richiesta, di cui circa uno ogni trimestre in orario notturno (22,00-06,00), per motivate esigenze diagnostico-terapeutiche di farmaci urgenti, esami e campioni di laboratorio, ecc. verso sedi delle Aziende Sanitarie Pubbliche di Bologna e Provincia;
- N. 180 viaggi, a richiesta, per motivate esigenze diagnostiche-terapeutiche di farmaci urgenti, esami e campioni di laboratorio, ecc. verso altre Aziende Sanitarie della Regione;
- N. 300 viaggi per motivate esigenze diagnostico-terapeutiche di esami e campioni di laboratorio - verso Aziende Sanitarie di altre regioni Italiane (prevalentemente Toscana, Lombardia e Lazio).

Il Servizio di trasporto ha carattere di somministrazione e pertanto la frequenza e l'intensità del numero dei trasporti può variare in rapporto alle effettive esigenze dell'Azienda, senza che l'Impresa possa sollevare nessuna eccezione.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### Caratteristiche del Servizio

Il servizio viene attivato, salvo diversa indicazione, attraverso una chiamata dell'Azienda ad una "centrale operativa" che deve essere **attiva 24 ore su 24**. Il Fornitore deve attivare almeno un numero di telefono dedicato esclusivamente all'Azienda.

La chiamata per i servizi verrà fatta, di regola, con un preavviso di un'ora, salvo richieste urgenti che verranno effettuate estemporaneamente e che dovranno essere evase nel più breve tempo possibile.

Il fornitore è impegnato ad adottare tutte le misure atte a garantire il regolare svolgimento del servizio anche in presenza di condizioni atmosferiche sfavorevoli, di problemi di viabilità, di scioperi o ferie da parte del proprio personale.

Il servizio si svolgerà per tutta la durata dell'anno solare, tutti i giorni della settimana, festività comprese.

Il servizio sarà attivato prevalentemente su chiamata, salvo per quanto concerne i viaggi programmati di plasma e/o sangue e quelli riferibili alla lista decessi.

Il servizio su chiamata verrà ordinato solo ed esclusivamente dai Responsabili (o da persone delegate) delle Direzioni/Servizi/UU.OO. dell'Azienda utilizzando apposita modulistica, di cui una copia verrà consegnata all'Impresa.

Il modulo con la richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, dovrà pervenire all'Azienda, allegato alla fattura costituendo titolo per la liquidazione del servizio effettuato.

Sarà cura del fornitore riportare su ogni ricevuta il nome dell'utilizzatore e il Direzione/Servizi/U.O. di appartenenza.

Il servizio dovrà essere effettuato con automezzi idonei alle necessità.

Qualora i mezzi trasportino campioni diagnostici e clinici, da una struttura ospedaliera verso un centro diagnostico esterno e viceversa, dovranno essere dotati di kit per eventuali sversamenti (completo di materiale assorbente, disinfettante a base di cloro, contenitore per rifiuti e guanti da lavoro resistenti e riutilizzabili) e il conducente dovrà aver cura che la scatola vada comunque sempre posta in posizione sicura, secondo le prescrizioni della Circolare del Ministero della Salute n. 3 del 08/05/2003, avente ad oggetto "Raccomandazioni per la sicurezza del trasporto di materiali infettivi e di campioni diagnostici".

Data la particolarità del servizio l'Impresa dovrà porre particolare attenzione all'igiene degli automezzi.

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare dei controlli di verifica, sullo stato igienico degli stessi, e qualora si riscontrassero condizioni igieniche precarie di applicare le penali previste all'art.18 della Convenzione.

### **Tipologie del servizio**

Per il trasporto delle cose sono previste le seguenti tipologie di servizio come meglio specificato al paragrafo costo delle prestazioni:

1. servizi in città “a cifra fissa” con impegno massimo, per singola richiesta, di 30 minuti e con percorrenza massima di 20 km ( rientrano in tale fattispecie ritiri/consegne effettuati all'Ospedale Bellaria, alle sedi Comunali, agli II.OO.RR., alle Case di Cura Cittadine, alle diverse sedi Comunali ed alle Farmacie Comunali);
2. servizi in città “orario” con impegno minimo, per singola richiesta, di 30 minuti e con percorrenza massima di 20 km all'ora;
3. servizi fuori città, per singola richiesta, con percorrenza minima di 20 km.

### **Caratteristiche dei mezzi**

Il Fornitore, nell'espletamento del servizio di "trasporto cose", deve garantire automezzi adeguati all'uso.

Gli automezzi devono essere dotati almeno di:

- navigatore satellitare
- apparato telepass.

Il Fornitore deve essere iscritto all'albo degli autotrasportatori.

### **Rimborsi**

Sono a carico delle Azienda Ospedaliera S. Orsola Malpigli le spese per i pedaggi autostradali e per i parcheggi su presentazione della relativa documentazione di spesa.

Gli oneri relativi a **pedaggi autostradali** verranno corrisposti esclusivamente in base alle tariffe autostradali vigenti, conteggiando il corrispettivo dall'uscita autostradale più prossima all'Azienda e viceversa.

Altri oneri non espressamente previsti derivanti dall'utilizzo dei mezzi restano invece a completo carico del Fornitore.

## Costo delle prestazioni

Per ciascuna tipologia di servizio il costo della singola prestazione si compone anche di una voce fissa detta "trasferimento dalla sede del Fornitore alla sede dell'Azienda e ritorno". Tale voce forfettaria si riferisce al costo che il Fornitore sostiene per percorrere il tragitto dalla sua sede alla sede dell'Azienda e ritorno. L'offerta economica comprende:

- a. il costo per il "**trasporto cose in città a cifra fissa**" con impegno *massimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 20 km* si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al servizio + 2) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa all'Azienda e ritorno, con la sola esclusione di quelli riferiti alla lista decessi;
- b. il costo per il "**trasporto cose in città orario**" con impegno *minimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 20 km* all'ora si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa all'Azienda e ritorno + 2) tariffa oraria relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione di ora (intervalli di 15 minuti ) di durata del servizio;

qualora il percorso sia superiore ai 20 km, il costo del servizio viene calcolato secondo le modalità indicate alla successiva lettera c)

- c. il costo per il "**trasporto cose fuori città**" con una *percorrenza minima di 20 km* si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa alla Azienda e ritorno + 2) tariffa **oraria** relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione di ora (intervalli di 15 minuti) di durata del servizio. + 3) tariffa **chilometrica** - calcolata sulla base dei chilometri percorsi moltiplicati per la tariffa chilometrica;
- d. il costo per il "**trasporto con mezzo in città orario**" con percorrenza massima di 20 Km si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa all'Azienda e ritorno + 2) tariffa oraria relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione di ore (intervalli di 15 minuti ) di durata del servizio.

Si precisa che:

- l'inizio dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con il momento dell'arrivo del mezzo alla sede dell'Azienda Ospedaliero S. Orsola Malpighi;
- nei casi di servizi in cui sia previsto il ritorno presso la sede dell'Azienda S. Orsola Malpighi, il termine dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con il ritorno;
- nei casi di servizi fuori città in cui non sia previsto il ritorno presso la sede dell'Azienda S. Orsola Malpighi, il termine dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con l'arrivo del mezzo alla sede dell'Azienda Ospedaliera S. Orsola Malpighi, ovvero a

quella del Fornitore se più vicina al luogo in cui è stato effettuato il servizio (percorso consigliato da Michelin);

- nei casi di sola consegna in ambito cittadino il termine dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide sempre con l'arrivo al punto di destinazione;
- nel caso in cui i servizi fossero erogati in orari "notturni" (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) alle singole tariffe unitarie offerte dalle Ditte concorrenti verrà applicata una maggiorazione del 20% (venti%);
- l'applicazione delle tariffe orarie deve essere calcolata sul tempo reale di utilizzo del servizio **ora o frazione di ora (intervalli di 15 minuti )**;
- i percorsi dovranno essere effettuati con modalità che permettano una consegna/ritiro in tempi celeri. Di norma essi dovranno essere eseguiti secondo il percorso consigliato da [www.viamichelin.it](http://www.viamichelin.it), in quanto ciò consente un adeguato controllo anche da parte dell'Azienda sia per quanto concerne il chilometraggio che i tempi medi di percorrenza . Percorsi alternativi verranno riconosciuti esclusivamente a fronte di eventi straordinari (incidenti, cause atmosferiche, ecc.) e dovranno essere di volta in volta documentati.

### **Call center**

Il Fornitore ha l'obbligo di attivare un servizio in grado di fornire all'Azienda informazioni circa le modalità di attivazione dei servizi stessi, il nominativo del responsabile del servizio e le modalità di inoltro dei reclami.

Il Fornitore dovrà implementare e garantire il regolare funzionamento per tutta la durata del contratto di un Call Center, dotato di un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, dedicato a:

- ricevimento richieste e gestione delle stesse;
- fornire dati utili al monitoraggio dell'efficacia/efficienza del servizio.

Tutte le segnalazioni ricevute dal Call Center dovranno essere registrate in un sistema informativo ed informatico in contemporanea alla ricezione, messo a disposizione dal Fornitore.

L'affidabilità del servizio è data dalla memorizzazione delle seguenti informazioni:

1. numero di telefono dell'U.O./servizio chiamante,
2. ora di ricevimento della telefonata al Call Center,
3. motivo della chiamata,

4. tempo di risposta dell'operatore del Call Center,
5. termine dell'attività prestata.

Mensilmente dovrà essere fornito all'Azienda un report da cui risultino tutti i dati di cui sopra.