

GUIDA AI SERVIZI DELLE CONVENZIONI

1. OGGETTO

Le Convenzioni hanno per oggetto, rispettivamente:

Lotto 1: Servizio di noleggio auto con conducente per il trasporto di persone valevole sul territorio dei seguenti Comuni: **Bologna**, Anzola Emilia, Calderara di Reno, Casalecchio di Reno, Castelmaggiore, Castenaso, Granarolo dell'Emilia, Ozzano Emilia, Pianoro, Sasso Marconi, S. Lazzaro di Savena, Zola Predosa, **Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Forlì, Cesena, Ferrara, Ravenna, Rimini**

ed inoltre: Alfonsine, Argenta, Bagnara, Baricella, Bertinoro, Borghi, Borgo Tossignano, Brisighella, Busseto, Castelnuovo Rangone, Casola Valsenio, Catsel del Rio, Castelguelfo, Castelfranco Emilia, Castrocaro, Collecchio, Conselice, Cotignola, Dovadola, Faenza, Fanano, Fiorano Modenese, Forlimpopoli, Formigine, Imola, Lugo, Malalbergo, Marradi, Massalombarda, Meldola, Monterenzio, Mordano, Pennabilli, Frignano sul secchia, Ravarino, Riccione, Santarcangelo di Romagna, San Pietro in Casale, Santa Sofia, San Clemente, San Leo, Sarsina, Sassuolo, Serramazzoni, Sogliano sul Rubicone, Solarolo, Soliera.

Lotto 2: Servizio di trasporto di cose (plasma e sangue, farmaci urgenti, lastre, referti, esami e campioni di laboratorio, lista decessi) **esclusivamente per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola Malpighi.**

2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Lotto 1

2.1 chiamata

Successivamente alla stipulazione della Convenzione, qualora il Fornitore sia in possesso di autorizzazioni rilasciate da Comuni ulteriori rispetto a quelli sopra elencati presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna, la Convenzione, su decisione dell'Agenzia, potrà essere estesa anche alle Amministrazioni aventi sede in tali Comuni, comunque nei limiti dell'importo massimo spendibile della Convenzione, anche eventualmente incrementato.

Il servizio viene attivato attraverso una chiamata delle Amministrazioni Contraenti ad una "*centrale operativa*" attiva 24 ore su 24, attraverso i nn.: Cosepuri 051 519090; fax 051 519031; e-mail cosepuriauto@cosepuri.it; SACA 051 6349444; fax 051 6349409; e-mail auto@sacaonline.it; CO.E.R.inAuto 0545 27077; fax 0545 27078; e-mail coerbus@coerbus.it.

2.2 tempi di intervento

Per le Amministrazioni presenti sul territorio dei Comuni capoluogo di Provincia (Bologna Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Forlì, Cesena, Ferrara, Ravenna e Rimini) la disponibilità degli automezzi è garantita entro **15 minuti** dalla chiamata ovvero con la massima puntualità qualora il servizio avvenga con prenotazione.

Per le Amministrazioni presenti sul territorio dei rimanenti Comuni la disponibilità degli automezzi è garantita entro **40 minuti** dalla chiamata ovvero con la massima puntualità qualora il servizio avvenga con prenotazione.

2.3 tipi di servizi

Sono previste le seguenti tipologie di servizio:

- servizi in città "a cifra fissa" con impegno massimo, per singola richiesta, di 30 minuti e con percorrenza massima di 16 km;
- servizi in città "orario" con impegno minimo, per singola richiesta, di 30 minuti e

- con percorrenza massima di 16 km all'ora;
- servizi fuori città, per singola richiesta, con percorrenza minima di 16 Km.

2.4 caratteristiche dei mezzi

Il Fornitore, nell'espletamento del servizio di "trasporto persone", garantisce l'uso di autovetture cosiddette di rappresentanza di cilindrata pari almeno a 1800.

Le vetture sono dotate almeno di:

- aria condizionata,
- ABS;
- navigatore satellitare
- apparato telepass.

2.5 requisiti ed obblighi del personale addetto allo svolgimento del servizio

Il personale deve seguire norme di comportamento ispirate a criteri di cortesia e buona educazione ed è tenuto ad indossare abiti sobri ed eleganti.

Il personale deve mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne le notizie di cui venga a conoscenza durante la prestazione del servizio.

Su insindacabile decisione di ciascuna Amministrazione, in casi specifici, può essere richiesto al Fornitore di individuare un gruppo ristretto di autisti (2/3 autisti) di gradimento a ciascun utilizzatore.

L'inosservanza di tali norma comporta la possibilità, per l'Amministrazione, di risolvere l'Ordinativo di Fornitura, come descritto nell'Allegato 3 Schema di Convenzione all'art. 21.

2.6 rimborsi

Sono a carico delle Amministrazioni le spese per vitto e alloggio del conducente, per pedaggi autostradali, per parcheggi, etc. su presentazione della relativa documentazione di spesa.

Gli importi massimi corrisposti giornalmente per le spese di vitto sono:

- Euro 22,26 per servizi superiori alle otto ore, fatti salvi eventuali servizi, anche di durata inferiore alle 8 (otto) ore, in cui una o più soste siano effettuate su specifica richiesta dell'Utente trasportato;
- Euro 44,26 per due pasti in caso di servizi superiori alle 12 (dodici) ore, eventualmente comprensiva di soste.

Il diritto al rimborso delle spese di alloggio sarà riconosciuto solo per alberghi fino alla 4° categoria, in caso di servizi superiori alle 12 (dodici) ore incluso le soste come sopra specificato.

2.7 costo delle prestazioni

Per ciascuna tipologia di servizio il costo della singola prestazione si compone anche di una voce fissa detta "*trasferimento dalle rimesse alla sede degli Enti e ritorno*". Tale voce forfettaria si riferisce al costo che il Fornitore sostiene per percorrere il tragitto dalla rimessa del Fornitore stesso alla sede dell'Amministrazione e ritorno.

In particolare:

- a il costo per il "**trasporto persone in città a cifra fissa**" con impegno *massimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 16 km* si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalle rimesse alla sede degli Enti e ritorno + 2) tariffa forfettaria relativa al servizio;
- b il costo per il "**trasporto persone in città orario**" con impegno *minimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 16 km* all'ora si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalle rimesse alla sede degli Enti 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 16 km, il costo del servizio viene calcolato secondo le modalità indicate alla successiva lettera c);

- c il costo per il "**trasporto persone servizi fuori città**" con una *percorrenza minima di 16 km* si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfetaria relativa al trasferimento dalle rimesse alla sede degli enti e ritorno + 2) tariffa **oraria** relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione (intervalli di 15 minuti) di ora di durata del servizio + 3) tariffa **chilometrica** - calcolata sul numero dei chilometri percorsi moltiplicati per la tariffa chilometrica;

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'Amministrazione richiedente il servizio;
- il termine dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con il ritorno alla sede dell'Amministrazione richiedente il servizio. Qualora il punto di arrivo non coincidesse con la sede dell'Amministrazione le tariffe terminano al momento dell'arrivo del mezzo alla rimessa;
- 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)**.

2.8 tariffe

DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA		PREZZI OFFERTA
servizi in città (durata massima 30 minuti - percorrenza massima Km 16)	SINGOLO SERVIZIO	CHIAMATA	€8,73
servizi in città (durata superiore a 30 minuti - percorrenza massima Km 16)	TARIFFA ORARIA	ORA	€23,08
servizi fuori città (percorrenza minima 16 km)	TARIFFA ORARIA	ORA	€15,40
servizi fuori città (percorrenza minima 16 Km)	TARIFFA CHILOMETRICA	KM	€0,48
trasferimento dalla rimessa alla sede degli enti e ritorno (CAPOLUOGHI DI PROVINCIA*)	SINGOLO SERVIZIO	CHIAMATA	€0,50
trasferimento dalla rimessa alla sede degli enti e ritorno (ALTRI COMUNI**)	SINGOLO SERVIZIO	CHIAMATA	€0,50

2.9 reportistica

Il Fornitore ha l'obbligo di predisporre e trasmettere all'Agenzia su base trimestrale, entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla scadenza di ogni trimestre, due tipologie di report:

1. elenco degli Ordinativi di Fornitura pervenuti dalle Amministrazioni e relativo importo;
2. report riepilogativi dei servizi prestati.

In particolare i report riepilogativi devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione contraente;
- numero dell'Ordine di Fornitura;
- importo fatturato per singola Amministrazione per il trimestre di riferimento.

2.10 call center

Il Fornitore ha l'obbligo di attivare un servizio in grado di fornire alle Amministrazioni che ne fanno richiesta, informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, alle modalità di attivazione dei servizi stessi, al Responsabile del servizio e alle modalità di inoltro dei reclami.

Il Fornitore è inoltre tenuto a attivare un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00, ad eccezione di:

- giorni festivi (compreso sabato),
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

Lotto 2

2.11 tipologie dei percorsi:

- N. 365 viaggi per ritiro plasma e sangue, dal U.O. Immunoematologia e Medicina trasfusionale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria S. Orsola Malpighi, al Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione - Servizio di Immunoematologia e Trasfusione - Ospedale Maggiore – e viceversa con l'utilizzo di minicargo a uso autocarro fino a 14 quintali predisposto con attacchi per il collegamento di frigoriferi emoteca biologici, marca KW-Apparecchi Scientifici con trasformatore 220V/12V-24V incorporato, frigoriferi forniti in comodato d'uso dall'Azienda;
- N. 52 viaggi per consegna lista deceduti dalla sede dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola Malpighi al Comune di Bologna;
- N. 600 viaggi di cui circa uno al mese in orario notturno (22,00-06,00) - per motivate esigenze diagnostico-terapeutiche: farmaci urgenti, lastre, referti, esami e campioni di laboratorio - verso sedi delle Aziende Sanitarie Pubbliche di Bologna e Provincia;
- N. 150 Viaggi per motivate esigenze diagnostiche-terapeutiche; farmaci urgenti, esami e campioni di laboratorio - verso altre Aziende Sanitarie della Regione;
- N. 200 viaggi per motivate esigenze diagnostico-terapeutiche: esami e campioni di laboratorio - verso Aziende Sanitarie di altre regioni Italiane (prevalentemente Toscana, Lombardia, Piemonte, Veneto).

In casi particolari potranno essere richiesti trasporti all'estero (circa 4 ogni anno).

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.

2.12 chiamata

Il servizio viene attivato attraverso una chiamata dell'Azienda ad una "*centrale operativa*" che deve essere attiva 24 ore su 24 attraverso il n. 051 518080; fax 051 519031; e-mail cosepurimerci@cosepuri.it.

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 verrà ordinato solo ed esclusivamente dai responsabili (o da persone delegate) delle Direzioni/Servizi/Divisioni utilizzando appositi bollettari redatti a norma dell'art. 2 del regolamento dell'Azienda Ospedaliera S. Orsola Malpighi.

Sono a disposizione dei Reparti/Direzioni/Servizi appositi bollettari per le richieste di trasporto di cose. I moduli, in duplice copia (una da consegnare all'impresa, ed una, la matrice, che rimane nel bollettario del Reparto/Direzione/Servizio) dovranno contenere i seguenti dati:

- timbro del Reparto/Direzione/Servizio;
- indicazione di chi utilizza il servizio e il luogo in cui quest'ultimo verrà svolto;
- centro di costo;
- timbro e firma leggibile del Responsabile del Reparto/Direzione/Servizio.

Copia delle autorizzazioni ai servizi di trasporto effettuati, debitamente compilate, dovranno pervenire all'Azienda, allegate alle fatture costituendo titolo per la liquidazione del servizio effettuato.

Non verranno, quindi riconosciute le spese derivanti dalle richieste pervenute da personale dipendente dell'Azienda non autorizzate dal Responsabile del Reparto/Direzione/Servizio su indicati.

Sarà cura del fornitore riportare su ogni ricevuta il nome dell'utilizzatore e il Reparto/Direzione/Servizio di appartenenza.

Il servizio dovrà essere effettuato con automezzi idonei alle necessità.

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.

2.13 tempi di intervento

L'arrivo del mezzo sul luogo di prelievo è garantito entro **15 minuti** dalla chiamata.

2.14 costo delle prestazioni

Per il trasporto delle cose sono previste le seguenti tipologie di servizio:

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.

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 forfetaria si riferisce al costo che il Fornitore sostiene per percorrere il tragitto dalla sua sede alla sede dell'Azienda e ritorno. In sede di offerta economica il Fornitore deve esprimere un costo forfetario che applicherà all'Azienda.

In particolare:

- 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 forfetaria relativa al trasferimento dalla rimessa all'Azienda e ritorno + 2) tariffa forfetaria relativa al servizio;
- 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 forfetaria 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 forfetaria 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 minicargo a uso autocarro in città orario" con percorrenza massima di 20 Km si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfetaria 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 Michelin reperibile su internet, 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.

2.15 tariffe

DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA		PREZZI OFFERTA
servizi in città (durata massima 30 minuti - percorrenza massima Km 20)	SINGOLO SERVIZIO	CHIAMATA	€8,00
servizi in città (durata superiore a 30 minuti - percorrenza massima Km 20)	TARIFFA ORARIA	ORA	€16,00
servizi fuori città (percorrenza minima 20 km)	TARIFFA ORARIA	ORA	€8,00
servizi fuori città (percorrenza minima 20 Km)	TARIFFA CHILOMETRICA	KM	€0,40
servizi con minicargo a uso autocarro in città predisposto per attacco frigo (percorrenza massima 20 km)	TARIFFA ORARIA	ORA	€18,00
trasferimento dalla rimessa all'Azienda e ritorno	SINGOLO SERVIZIO	CHIAMATA	€1,00

2.16 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.

2.17 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.

2.18 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.

Su richiesta dell'Azienda dovrà essere fornito un report da cui risultino tutti i dati di cui sopra.