



REGIONE SICILIA

Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione "Garibaldi"

Piazza S. Maria di Gesù 5,7

95123 CATANIA

**PROCEDURA APERTA ESPERITA AI SENSI DEGLI ARTT. 3 E 60 DEL D. LEG.VO
50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RECEPTION**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

CIG : 72931799B2

ART. 1 – OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Speciale di appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di reception da acquisire attraverso l'esperimento di una procedura aperta ai sensi degli artt. 3 e 60 del D.Leg.vo. n. 50/16 e s.m.i.

Nonostante il servizio di reception sia caratterizzato da alta intensità di manodopera, si ritiene applicabile quale criterio di aggiudicazione quello del minor prezzo di cui al combinato disposto del comma 4 lett. b) e comma 5 dell'art. 95 del D. Leg.vo 50/2016 e s.m.i., in deroga al comma 3 del medesimo articolo, in quanto trattasi di servizio con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato, come rilevate ed elaborate dalla tabella ministeriale utilizzata per la definizione della base d'asta.

Il servizio di reception dovrà essere assicurato mediante personale qualificato, da prestare presso le sedi dell'ARNAS Garibaldi, al P.O. di Nesima ed al P.O. Centro, site in Catania rispettivamente in via Palermo n. 636 ed in piazza S. Maria di Gesù n. 5.

L'appalto è costituito da un lotto unico ed indivisibile.

Le modalità di esecuzione e le caratteristiche del servizio sono analiticamente dettagliate nel presente Capitolato Speciale di Appalto, che dovrà essere restituito, **sottoscritto in calce per accettazione** e vidimato in ogni pagina dal legale rappresentante dell'operatore economico concorrente.

Normativa di riferimento:

- a) Del Decreto Legislativo n. 50 del 18.04.2016 e s.m.i.;
- b) Del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.;

La durata del servizio viene stabilita in 36 mesi con possibilità di proroga tecnica per ulteriori 24 mesi, con preavviso di giorni trenta.

Il contratto decorrerà dal verbale di consegna dell'appalto.

il valore presunto dell'affidamento, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i., è stato stimato nei previsti tre anni più eventuali due di mantenimento di durata dell'appalto in €. 1.490.380,8 + IVA al 22% e segnatamente:

- 1. P.O. Garibaldi Nesima: €. 1.342.771,2 + IVA (€. 268.554,24 x 5 + IVA);
- 2. P.O. Garibaldi Centro: €. 147.609,6 + IVA (29.521,92 x 5 + IVA).

Il costo del servizio è stato calcolato sulla base della tabella del ministero del lavoro e

delle politiche sociali dell'Aprile 2013, 5° livello, allegato al CCNL per i dipendenti da aziende del settore turismo – comparto aziende alberghiere, in atto applicato dal Gestore uscente, incrementato in misura percentuale dei costi afferenti alle indennità per lavoro notturno, festivo e notturno – festivo, pari ad un costo orario di €. 19,84.

Gli oneri della sicurezza non suscettibili di ribasso vengono calcolati in una quota di €. 0,59 pari al 3% del costo orario di €. 19,84, **per cui la base d'asta su cui le ditte concorrenti dovranno effettuare il ribasso è di €. 19,25.**

La Stazione Appaltante, per i lavori oggetto del presente Documento, ha stimato nulli i costi per la sicurezza per i rischi da interferenza, come da DUVRI allegato.

L'operatore economico aggiudicatario della gara di appalto dovrà garantire ed assicurare, nei tempi, nei modi e nelle forme stabilite nel presente capitolato, la piena, diligente, tempestiva e corretta esecuzione del contratto, al prezzo stabilito nella propria offerta economica, in esso tutto compreso – nessuna prestazione esclusa o riservata – senza alcun onere aggiuntivo per l'ARNAS Garibaldi.

La procedura di gara verrà aggiudicata anche in presenza di una sola offerta, purché considerata congrua e conveniente per l'ARNAS Garibaldi.

ART. 2 – DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI ESPLETAMENTO

SERVIZIO DI RECEPTION DA ESPLETARE AL P.O. GARIBALDI DI NESIMA

OGGETTO DEL SERVIZIO E NUMERO DI UNITA' DI PERSONALE DA UTILIZZARE

Il servizio da espletare H/24

- ✓ tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato con i seguenti turni e unità:
 - n. 1 unità: dalle ore 07,00 alle ore 15,00;
 - n. 2 unità dalle ore 08,00 alle ore 16,00;
 - n. 1 unità dalle ore 15,00 alle ore 23;
 - n. 1 unità dalle ore 23,00 alle ore 07,00;
 - ✓ tutti i giorni festivi e la domenica con i seguenti turni e unità:
 - n. 1 unità: dalle ore 07,00 alle ore 15,00;
 - n. 1 unità dalle ore 15,00 alle ore 23;
 - n. 1 unità dalle ore 23,00 alle ore 07,00;
- a) Assicurare il funzionamento dello sportello durante l'orario di apertura al pubblico, per fornire informazioni sui servizi sanitari offerti dall'Azienda Ospedaliera, sugli orari di ricevimento del pubblico delle singole UU.OO., sulla esatta ubicazione delle

strutture ospedaliere, dei servizi, delle UU.OO., etc., e su quant'altro necessario atte a soddisfare le esigenze dell'utenza;

b) disimpegnare gli adempimenti connessi al centralino telefonico, curando i rapporti con l'utenza esterna mediante l'ascolto delle esigenze manifestate e provvedendo a smistare le telefonate ad Uffici e Reparti, idonei a fornire risposte puntuali e pertinenti;

c) Assicurare in tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, la presenza di unità di personale con funzioni di portiere di notte, continuativamente preposto, alla reception, al centralino telefonico, alla chiusura ed apertura degli accessi.

In particolare:

- assicurare il funzionamento di uno sportello durante l'orario di apertura al pubblico, per fornire informazioni sui servizi sanitari offerti dall'Ospedale, sugli orari di ricevimento del pubblico, sulla ubicazione delle strutture ospedaliere e su quant'altro necessario alle esigenze dell'utenza;
- smistamento di chiamate verso il personale, verso il personale reperibile interno al di fuori del normale orario di servizio;
- avviso ai reparti della presenza di circolari da prendere in consegna;
- registrazione e presa in carico, finalizzata alla tracciabilità, della consegna e del ritiro delle chiavi di tutti i locali del P.O.;
- gestione delle chiamate alla squadra antincendio interna con compilazione di scheda d'intervento;
- gestione della reperibilità del personale sanitario delle UU.OO. in caso di urgenza;
- gestione chiamate per le reperibilità notturne;
- gestione delle chiamate per la risoluzione di problemi tecnici (ascensori, telefoni, acqua, luce, etc....);
- supporto alla Direzione Medica di Presidio sulle attività ordinarie;
- ricerca del personale interno del P.O. per conto dei vari reparti;
- gestione dei rapporti con l'utenza per ricezione di eventuali lamentele e segnalazione di disservizi;
- servizio di presa in consegna temporanea di documentazione da e per i dipendenti;
- raccolta oggetti e documenti smarriti, con consegna alle autorità competenti;
- gestione di eventi ospedalieri e non, organizzati c/o il P.O. di Nesima (riunioni aziendali, congressuali, di volontariato, etc...);
- attività di supporto al CUP (Centro Unico di Prenotazione): informare l'utenza sull'esatto iter da seguire per effettuare la prenotazione;
- nei giorni di venerdì e sabato, attività sostitutiva dell'accettazione dei poliambulatori;
- attività sostitutiva svolta dall'U.R.P. in caso di chiusura o di momentanea assenza;
- effettuazione delle chiamate in pronta reperibilità H/24 con tenuta ed attivazione dei registri dedicati per l'annotazione di tali funzioni;

- effettuazione H/24 e tenuta, allo stesso fine, delle chiamate in emergenza delle ditte con manutenzione ascensori ed eventuali richieste per le forze dell'ordine ed i vigili del fuoco;
- occasionalmente, su specifica richiesta della Direzione Medica di presidio, ad annotare alcuni flussi di attività o funzionamento della struttura, direttamente osservabili dalla postazione di lavoro della reception e direttamente connessa con le funzioni di vigilanza del P.O.

Il servizio dovrà essere espletato da personale che abbia conoscenza di almeno due lingue straniere, correttamente parlate.

SERVIZIO DI RECEPTION DA ESPLETARE AL P.O. GARIBALDI CENTRO

N. 1 unità con funzione di Front – office dalle ore 08,00 alle ore 14,00 di tutti i giorni feriali presso la hall del P.O. Garibaldi Centro.

ART 3 - PERSONALE IMPIEGATO

- Il personale addetto alla reception dovrà mantenere un contegno irreprensibile, indossare una divisa con abito a giacca di colore scuro sulla quale dovrà essere visibile apposito cartellino identificativo, ed attenersi scrupolosamente alle disposizioni già elencate nel presente Capitolato ed eventualmente in quelle che verranno impartite dall'ARNAS Garibaldi.
- Tutto il personale che non sarà in possesso della divisa o di quanto previsto per il loro riconoscimento, non potrà accedere alla struttura ed espletare il proprio servizio.
- L'ARNAS Garibaldi ha facoltà, su segnalazione del DEC, di chiedere alla società aggiudicataria, la sostituzione del personale che durante lo svolgimento del servizio abbia dato motivi di lagnanza o abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.
- La ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme derivanti dalle leggi vigenti e decreti relativi all'assicurazione del personale contro infortuni sul lavoro, alla disoccupazione involontaria ad invalidità e vecchiaia ed alle altre disposizioni che potranno essere emanate nel corso del rapporto contrattuale.
- Il responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione della ditta aggiudicataria avrà cura di verificare che detto personale si uniformi alle norme del Piano di sicurezza di cui al D. Leg.vo n. 81/2008 e s.m.i..
- Il personale dovrà operare senza compromettere, in alcun caso, il regolare svolgimento dell'attività che si svolgono presso l'ARNAS Garibaldi, avendo cura di non arrecare danno ad attrezzature e manufatti esistenti.
- La ditta aggiudicataria si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nel servizio oggetto dell'appalto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali

applicabili alla data di aggiudicazione dell'appalto, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni dei contratti collettivi che venissero successivamente stipulati.

- Ugualmente, la ditta aggiudicataria si impegna ad osservare tutte le disposizioni derivanti dalla normativa vigente e dai contratti collettivi di lavoro e dagli eventuali accordi integrativi riguardanti l'utilizzazione e l'assunzione della mano d'opera nonché la salvaguardia dei livelli occupazionali.
- Entro 10 giorni dalla data di aggiudicazione, la ditta aggiudicataria è obbligata a fornire all'ARNAS Garibaldi una dichiarazione, resa ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28 Dicembre 2000 e s.m.i., sottoscritta dal legale rappresentante con le modalità di cui all'art. 38 del D.P.R. medesimo circa il numero dei dipendenti occupati nell'appalto con elenco nominativo degli stessi indicando le relative generalità ed il ruolo di appartenenza.
- Ogni variazione relativa alla dichiarazione di cui sopra, dovrà essere tempestivamente comunicata all'ARNAS Garibaldi, che si riserva, peraltro, il diritto di verificare l'esattezza della dichiarazione mediante presa visione del libro matricola dei dipendenti dell'impresa, debitamente vistato, ovvero, di documentazione equipollente.
- La ditta aggiudicataria dovrà presentare, ogni qualvolta l'ARNAS Garibaldi ne faccia richiesta, tutta la documentazione attestante la regolarità, sotto ogni profilo, dei rapporti di lavoro instaurati e comunque del personale che si intende impegnare nell'appalto, anche se saltuariamente.

ART. 4 - OBBLIGHI

La ditta aggiudicataria sarà responsabile verso l'ARNAS Garibaldi dell'esatto adempimento dell'oggetto del contratto, nonché del buon esito del servizio in generale e dell'opera del proprio personale.

La ditta aggiudicataria è obbligata inoltre:

- A mantenere il più assoluto segreto, anche successivamente alla cessazione del contratto, su informazioni in merito a fatti o soggetti di cui venga a conoscenza nell'espletamento dell'incarico di cui trattasi;
- Ad individuare, all'atto della stipula del contratto, un responsabile del servizio che sarà referente nei confronti dell'ARNAS Garibaldi, rappresentando, ad ogni effetto, l'appaltatore; in caso di sostituzione del referente dovrà essere data immediata comunicazione all'ARNAS Garibaldi che si riserverà di accettare;
- Sostituire con immediatezza il personale non gradito all'ARNAS Garibaldi;
- Far pervenire tempestivamente, e comunque entro le 24 ore, all'ARNAS Garibaldi, comunicazione scritta di ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'effettuazione del servizio;
- Accettare con immediatezza richieste di temporanei cambiamenti di prestazioni per sopraggiunte necessità;

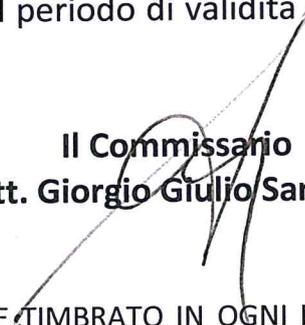
- Ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In Particolare l'appaltatore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti da contratto, le norme regolamentari di cui al D. Leg.vo n. 81/2008 – nuovo testo unico in materia di sicurezza sul lavoro;
- Ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro, applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti, vincolano l'appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente appalto.

Il RUP
(Dott.ssa Ersilia Riggi)



Il Commissario
(Dott. Giorgio Giulio Santonocito)



IL PRESENTE CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO SIGLATO E TIMBRATO IN OGNI PAGINA, VIENE SOTTOSCRITTO PER ACCETTAZIONE

DATA _____

FIRMA PER ESTESO DEL TITOLARE / RAPPRESENTANTE
LEGALE – IN CASO DI ATI NON ANCORA COSTITUITI,
DA TUTTI I TITOLARI RAPPRESENTANTI LEGALI DELLE
SOOCIETA' RAGGRUPPATE