

ELEMENTI DI MONITORAGGIO

Il Presente documento, allegato parte integrante del Capitolato di gara, riassume gli elementi oggetto di monitoraggio dell'esecuzione del servizio reso così come previsto in particolare all'art. 10 del Capitolato. Si suddivide in due sezioni. La Prima sezione individua gli elementi oggetto di monitoraggio previsti dagli articoli generali del Capitolato e valevoli per i due lotti quando non diversamente specificato.

La seconda sezione è dedicata all'allegato tecnico, parte integrante del Capitolato, e articolata per Servizi.

Per ogni Servizio e ogni singola attività prevista sono riportati gli indicatori vincolanti e rappresentativi del livello qualitativo atteso per ogni singolo servizio e attività (SERVICE LEVEL AGREEMENT). Trattasi di standard minimi sotto i quali si registra una performance insoddisfacente e pertanto soggetta a penali.

Per ogni indicatore "Service Level Agreement" non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, parametrato mensilmente ove così specificato, da determinare in relazione alla performance rilevata in un determinato arco temporale.

Per ammontare netto contrattuale si intende l'importo per lotto offerto in sede di gara, salvo eventuali variazioni di cui si terrà conto al fine della determinazione dell'importo di riferimento per il calcolo delle penali.

Il metodo di calcolo delle penali, qualora non diversamente ed espressamente indicato, si riferisce ad un sistema di rilevamento della performance basato su un indice di qualità atteso al di sotto del quale vengono articolate delle classi di valori per definire il grado di gravità dello scostamento.

SEZIONE RELATIVA AGLI ARTICOLI GENERALI

id	elemento di monitoraggio	penale in caso di mancato o tardato adempimento	riferimento capitolato
A	L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata.	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel Cronoprogramma verrà applicata una penale pari a $0,3 \times 1000$ dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art. 2
B	Completa attuazione del progetto di assorbimento del personale c.d. clausola sociale entro il termine ultimo indicato nel progetto di assorbimento stesso	Per ogni contestazione per ritardo o inadempimento nell'attuazione del progetto di assorbimento verrà applicata una penale pari a $0,3 \times 1000$ dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	
C	L'Aggiudicataria di ogni lotto, alla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata, dovrà individuare un Responsabile per l'intero lotto, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e Referenti operativi/coordinatori eventualmente richiesti per ciascun lotto.	Per ogni contestazione relativa all'individuazione del Responsabile per l'intero lotto e/o dei Referenti operativi/coordinatori verrà applicata una penale pari a $0,3 \times 1000$ dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art. 4
D	La sostituzione del Responsabile e/o dei Referenti/coordinatori, se richiesta, è da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni solari.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a $0,3 \times 1000$ dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 4
E	L'Aggiudicataria dovrà espletare il servizio con assoluta continuità, salvo i casi previsti all'art. 13 Continuità del servizio.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale dallo 0,3 all'1 $\times 1000$ dell'importo totale	Art. 13

		netto contrattuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità.	
F	La formazione programmata dall'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà avere cadenza almeno annuale e riguardare argomenti inerenti i servizi oggetto di appalto. L'Aggiudicataria di ogni lotto si obbliga a tenere costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali / regionali e aziendali in materia oggetto dell'appalto. A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata.	Ogni tre contestazioni per ritardo rispetto al termine previsto per la rendicontazione (31 gennaio) verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 5
G	Esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.	Ogni tre contestazioni rispetto all'esecuzione delle prestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 6
H	Qualunque evento che possa pregiudicare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal suo verificarsi.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art. 6
I	I nominativi, la qualifica, CCNL applicato, monte ore settimanale (espresso in termini di FTE), tipologia di rapporto (determinato/indeterminato) e sede operativa del personale impiegato dall'Aggiudicataria di ogni lotto per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere comunicati all'Azienda prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale almeno 3 giorni lavorativi prima dell'avvio). Ogni aggiornamento dell'elenco dovrà avvenire entro due giorni dalla variazione di ogni singola voce. In caso di nuova entrata in servizio o sostituzione la comunicazione dei nominativi dovrà avvenire almeno con 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'intervenuta sostituzione.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto ai termini indicati e/o per non conformità (prima dell'avvio e aggiornamenti) verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 9
L	L'Aggiudicataria di ogni lotto è tenuta, previa richiesta dell'Azienda, a fornire entro cinque giorni lavorativi, l'elenco completo del personale operante nell'ambito del servizio oggetto del presente appalto dando evidenza delle seguenti informazioni: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.	Ogni tre contestazioni per ritardo rispetto al termine indicato e/o non conformità verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 9
M	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire il possesso dei requisiti riferiti al personale impiegato	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 9
N	Completa esecuzione e realizzazione di quanto previsto nel progetto tecnico presentato in sede d'offerta anche tramite l'utilizzo di apposite	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto	Art. 10

	check list.	contrattuale riferito al lotto. In mancanza di un termine esplicito l'Azienda indicherà un termine entro il quale l'Aggiudicataria deve provvedere, decorso il quale per ogni giorno di ritardo verrà applicata la penale sopra indicata.	
O	Esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa.	l'Azienda indicherà un termine entro il quale provvedere, decorso il quale, per ogni contestazione per ritardo verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 15
P	L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte, che verrà definito nell'ambito del protocollo operativo definito tra l'Azienda ULSS e la Ditta aggiudicataria di ciascun lotto	Ogni tre contestazioni per dettaglio fattura non corretto verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art. 16

SEZIONE RELATIVA ALL'ALLEGATO TECNICO

LOTTO UNO - SERVIZIO 1 IESA

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Monitoraggio degli esiti di ogni progetto	Risultato atteso= 1 (100%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
2	Consegna del report annuale delle attività svolte dall'affidataria	Consegna della relazione annualmente entro il 31/03 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
3	Svolgimento del marketing sociale	Risultato atteso= 1 (100%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto per ciascun evento non effettuato.

LOTTO UNO - SERVIZIO 2 PTRS

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Rilevazione degli esiti di ogni progetto terapeutico specifico	Risultato atteso= 1 (100%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
2	Consegna della programmazione annuale delle attività / laboratori	Annualmente entro il mese di gennaio	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
3	Consegna del report annuale	Annualmente entro il mese di gennaio	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

LOTTO UNO - SERVIZIO 3 CPSM

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Consegna della programmazione mensile delle attività del CPSM	Mensilmente, entro il 25 del mese precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
2	Consegna della rendicontazione mensile delle attività svolte dal CPSM	Mensilmente, entro il 10 del mese successivo	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
3	Consegna del report annuale delle attività svolte, con specifica di tipo e n. di partecipanti alle diverse attività e n. ore per attività	Annualmente, al 31/01 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

4	Numero giornate anno di apertura del CPSM / numero giornate di apertura anno previste	Annualmente, al 31/01 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
5	Numero attività svolte all'esterno della sede del CPSM / numero totale delle attività svolte dal CPSM	Annualmente, al 31/01 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
6	Numero attività realizzate dal CPSM aperte al pubblico / numero totale delle attività realizzate nell'anno	Annualmente, al 31/01 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
7	Organizzazione e realizzazione di eventi di promozione della salute mentale e di un'iniziativa di pubblicizzazione dei CPSM all'anno, secondo la programmazione annuale	Annualmente entro il 31/12 per l'anno in corso:>=>2	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
8	Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti per il servizio ricevuto	Annualmente, al 31/01 per l'anno precedente: 100%	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

LOTTO UNO - SERVIZIO 4 IPS

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Rispetto delle scadenze del monitoraggio degli esiti	Trimestralmente ed annualmente su indicazione del DSM	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

2	Rispetto della consegna al DSM della relazione annuale di svolgimento del servizio	Annualmente al 31/01 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
3	Percorsi IPS annualmente avviati N. percorsi avviati / numero utenti segnalati e confermati dai CSM nell'anno	Annualmente al 31/01 per l'anno precedente (=>70%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
4	Verifica del miglioramento degli esiti: n. di utenti che hanno trovato lavoro nell'anno / n. di utenti seguiti con il modello IPS nell'anno	Valore atteso non inferiore al 40%	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
5	Utilizzo scale per rilevazione miglioramento della salute, funzionamento personale sociale e qualità della vita degli utenti	Annualmente al 31/01 per l'anno precedente (=>90%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

LOTTO UNO - SERVIZIO 5 PTRI

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Rilevazione degli esiti di ogni progetto	Risultato atteso= 1 (100%)	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
2	Consegna report annuale delle attività svolte per il servizio	Consegna della relazione annualmente entro il 31/03 per l'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.

3	Tasso di utilizzo delle risorse finanziarie previste dal capitolato per i tre Distretti	Annualmente al 31/12: 100%	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
---	---	----------------------------	---

LOTTO DUE - SERVIZIO INS. LAV.

Rif. Indicatore	Indicatore di monitoraggio	Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
1	Rilevazione degli esiti di ogni progetto di inserimento lavorativo	Risultato atteso 100%	Per il mancato adempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
2	Mancato rispetto della percentuale massima di disabili del 50% della compagine sociale dell'Azienda	Annualmente, entro il 31/12 per l'anno in corso	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
3	Consegna della relazione delle attività svolte per il servizio	Consegna della relazione annualmente entro il 31/03 per le attività dell'anno precedente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.
4	Tasso di utilizzo dei percorsi annualmente autorizzati e finanziati	Annualmente, al 31/12	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.