

Quantificazione del corrispettivo, monitoraggio dei Livelli di Servizio e Penali

In caso di inadempimento rispetto alle obbligazioni contrattuali e salvo che tale inadempimento non configuri fattispecie per la risoluzione del contratto ai sensi del xx, ciascuna Azienda potrà comminare all'Appaltatore una penale commisurata nell'entità alla gravità dell'inadempimento e che sarà accertata in base ad un procedimento in contraddittorio consistente:

1. nella contestazione scritta del fatto da notificare all'Appaltatore entro 10 giorni naturali e consecutivi dall'avvenuta conoscenza dei fatti;
2. nell'assegnazione all'Appaltatore di un termine non inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi entro i quali lo stesso dovrà fornire all'Azienda interessata le proprie controdeduzioni;
3. nell'istruttoria condotta dal Responsabile del procedimento aziendale per la valutazione dei fatti, delle controdeduzioni e la quantificazione delle penali da applicare a seguito del parere espresso da parte dell'ARCS cui compete, oltre a quanto espressamente previsto nel CSA, l'attività di supervisione, indirizzo e coordinamento al fine dell'applicazione omogenea delle penali tra le varie Aziende del SSR.

L'entità delle penali sarà definita sulla scorta dei seguenti indicatori:

Tipologia di attività/servizio		Difficoltà ai requisiti del CSA ed ai Livelli di Servizio richiesti.	Penale
Servizi tecnico manutentivi	Manutenzione correttiva	Mancato caricamento delle evidenze documentali entro 15 gg. solari dalla risoluzione del guasto	€ 25 per ogni intervento
		Compilazione rapporto di intervento in maniera incompleta e/o non corretta	€ 100 per ogni intervento
		Intervento effettuato in maniera incompleta e/o inappropriata o comunque tale da non garantire la completa sicurezza clinica della tecnologia	per ogni intervento il valore massimo tra € 500 e 2 mesi di canone della tecnologia, o valori intermedi definiti con criteri oggettivi dal DEC
	Attività programmate	Mancato caricamento delle evidenze documentali entro 15 gg. solari dall'esecuzione dell'intervento	€ 25 per ogni intervento
		Compilazione rapporto di intervento in maniera incompleta e/o non corretta	€ 100 per ogni intervento
		Intervento effettuato in maniera incompleta e/o inappropriata o comunque tale da non garantire la completa sicurezza clinica della tecnologia	per ogni intervento il valore massimo tra € 500 e 2 mesi di canone della tecnologia, o valori intermedi definiti con criteri oggettivi dal DEC
		Mancata produzione/sottoscrizione dell'elenco delle apparecchiature non trovate nel trimestre	€ 500 per ogni relazione priva dell'elenco sottoscritto
	Servizio di reperibilità	Irreperibilità del tecnico reperibile	€ 5.000,00 per singolo episodio di mancato intervento
		Ritardato intervento del tecnico reperibile	€ 100 per ogni ora di ritardo di intervento

Tipologia di attività/servizio		Difformità ai requisiti del CSA ed ai Livelli di Servizio richiesti.	Penale
Sistema gestionale informativo		Flussi informativi, informazioni contenute nel DB, ed in generale funzionalità del sistema informativo non conformi ai parametri e protocolli di funzionamento definiti nel CSA e/o a quanto offerto in sede di gara.	€ 3.500,00 per ogni funzionalità non correttamente funzionante e/o non presente
		Mancato funzionamento del sistema di gestione informativo.	€ 600,00 per ogni giorno di indisponibilità del sistema per ogni Azienda
Personale	Qualifiche	Il personale presente presso l'Azienda ha qualifiche e competenze inferiori a quelle previste in sede di offerta.	Per ogni unità di personale non conforme all'offerta, valutata sulla base della relazione trimestrale, verrà applicata una penale mensile pari a: € 250 per un tecnico junior in sostituzione di un tecnico senior; € 500 per un tecnico diplomato in sostituzione di un tecnico laureato;
	Direttore Tecnico	Assenza ingiustificata del Direttore Tecnico o sostituzione con figura non avente le competenze e professionalità richieste per il Direttore Tecnico.	€ 100 per ogni giorno di assenza o sostituzione con figura non avente le competenze e professionalità richieste per ogni Azienda o area territoriale in cui è stata eventualmente suddivisa l'Azienda
Avvio dell'appalto	Elenchi Mandir e Mancost	Validazione, entro i termini stabiliti nel CSA, degli elenchi Mandir e Mancost a seguito di contraddittorio per determinazione canone C_{Man} , da riconoscere all'avvio del servizio	€ 1500 per ogni settimana di ritardo per ogni Azienda
	Contratti e accordi quadro con ditte terze/ autorizzazione al subappalto	Consegna dei contratti e accordi quadro sottoscritti con ditte terze, qualora offerti in gara, ed eventuali richieste di autorizzazione al subappalto secondo tempi stabiliti nel CSA	€ 3000 per ogni settimana di ritardo
	Collaudo del Sistema Informativo con completo interfacciamento ad AITB	Mancata integrazione e collaudo del Sistema Informativo con l'AITB entro il termine previsto di 6 mesi dalla firma del contratto	€ 5000 euro/settimana
Servizio manutentivo e gestionale		Ogni qualvolta si verificano dei casi in cui la condotta dell'Appaltatore risulti carente da un punto di vista qualitativo rispetto ai livelli di servizio descritti nel CSA e/o offerti, e le relative fattispecie non rientrino nei casi sopra descritti	La penale sarà commisurata al danno patito o patendo e quantificata con criteri oggettivi dal DEC

Ad integrazione di quanto sopra, si precisa che le Aziende si riservano la facoltà di procedere periodicamente ad una verifica delle attività eseguite ed all'eventuale conseguente applicazione, anche con un unico procedimento, delle penali di tutte le fattispecie verificatesi nel periodo oggetto di osservazione di mancato rispetto degli SLA richiesti e/o offerti.

La verifica degli SLA relativi allo svolgimento delle attività tecnico/manutentive, rientranti nel canone C_{Man} , si basa su un modello gestionale, integrativo a quanto sopra descritto, che prevede il riconoscimento del corrispettivo da liquidare all'Appaltatore sulla base dell'attività effettivamente svolta rispetto a quella prevista nell'arco dell'anno contrattuale.

A tal fine il canone C_{Man} viene suddiviso come di seguito:

ATTIVITÀ TECNICO/MANUTENTIVA		% di C_{MAN}
Manutenzione correttiva (MC)	60%	60%
Attività programmate (AP)	40%	40%
di cui		
Manutenzione preventiva (MP)	25%	25%
Controlli qualità (CQ)	3%	15%
Verifiche sicurezza (VS)	12%	

e per ogni tipologia di attività sopra elencata la quota parte da riconoscere all'Appaltatore viene calcolata sulla base dell'attività svolta, secondo il seguente algoritmo:

$$\% \text{ Manutenzione correttiva} = \frac{(\alpha \text{Entro SLA} * \# \text{Entro SLA}) + (\alpha \# \text{Fuori SLA} * \# \text{Fuori SLA})}{\# \text{TOT interventi}}$$

$$\% \text{ Attività Programmata} = \frac{(\alpha \text{Entro SLA} * \# \text{Entro SLA}) + (\alpha \# \text{Fuori SLA} * \# \text{Fuori SLA}) + (\alpha \text{Non eseguiti} * \# \text{Non eseguiti})}{\# \text{TOT interventi}}$$

dove:

#Entro SLA	=	numero di interventi di attività programmata/richieste di intervento eseguiti nel rispetto delle SLA
#Fuori SLA	=	numero di interventi di attività programmata/richieste di intervento eseguiti con mancato rispetto delle SLA <i>N.B. per la MC sono compresi anche gli interventi aperti nell'anno contrattuale e ancora non conclusi alla data della rendicontazione</i>
#Non eseguiti	=	numero di interventi di attività programmata non eseguiti rispetto a quelli previsti nell'anno contrattuale o eseguiti con un ritardo superiore ai 6 mesi
#TOT interventi	=	numero totale di interventi di attività programmata/richieste di intervento nell'anno contrattuale
α Entro SLA	=	1
α Fuori SLA	=	0,8
α Non eseguiti	=	0

Il corrispettivo d'appalto così calcolato verrà liquidato, a cura di ciascuna Azienda, in ratei trimestrali posticipati di cui i primi tre del medesimo importo e pari ciascuno a $\frac{1}{4}$ del canone annuo (C_{Man}) da riconoscere all'Appaltatore all'ultimo giorno dell'anno contrattuale.

Per quanto concerne la valorizzazione dell'ultimo trimestre, questa avverrà solo ad avvenuta rendicontazione dell'attività effettivamente svolta (rispetto a quella prevista nell'arco dell'anno contrattuale) e terrà conto di tutte le riduzioni del canone da applicarsi, secondo l'algoritmo sopra descritto, per tutti gli interventi effettuati nel corso dell'intero anno contrattuale e per i quali l'Appaltatore non ha rispettato gli SLA contrattuali.

La rendicontazione dell'attività sarà fatta entro sei

mesi dalla scadenza dell'ultimo trimestre dell'anno contrattuale sulla base delle evidenze presenti sulla piattaforma AITB, e consultabili per il tramite del modulo di governo della commessa (MGC).

In situazioni ritenute di particolare criticità, **in modalità mutuamente esclusiva** al modello di gestione contrattuale di cui sopra, la singola Azienda avrà facoltà di procedere comminando all'Appaltatore una

penale, in accordo al medesimo procedimento in contraddittorio, commisurata sulla scorta dei seguenti indicatori:

Manutenzione correttiva	
Difformità ai requisiti del CSA ed ai Livelli di Servizio richiesti.	Penale
Conclusione intervento con tempo di risoluzione >=	
10 gg. solari, calcolati a partire dal giorno successivo all'apertura dell'intervento, per guasti bloccanti presso settore operatorio, Terapie intensive, UCIC, Patologia neonatale, Pronto soccorso, diagnostica per immagini, radioterapia, 118, dialisi e apparecchiature critiche dislocate in sedi periferiche. Si intendono bloccanti anche quei guasti inizialmente non bloccanti non gestiti dall'Appaltatore che nel tempo si sono trasformati in bloccanti, con il calcolo delle penali a partire dalla data di apertura del guasto non bloccante iniziale.	per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA (valore minimo tra richiesto ed offerto) calcolato a partire dal giorno solare successivo al giorno di scadenza dello SLA ed escludendo il giorno di risoluzione del guasto, verrà attribuita una penale pari al valore maggiore tra € 100 ed il valore economico di 1 mese di canone della tecnologia
10 gg. solari, calcolati a partire dal giorno successivo all'apertura dell'intervento, per guasti bloccanti presso le altre aree cliniche/tecnologiche. Si intendono bloccanti anche quei guasti inizialmente non bloccanti non gestiti dall'Appaltatore che nel tempo si sono trasformati in bloccanti, con il calcolo delle penali a partire dalla data di apertura del guasto non bloccante iniziale.	per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA (valore minimo tra richiesto ed offerto) calcolato a partire dal giorno solare successivo al giorno di scadenza dello SLA ed escludendo il giorno di risoluzione del guasto, verrà attribuita una penale pari al valore maggiore tra € 50 ed il valore economico di 1/2 mese di canone della tecnologia
30 gg. solari, calcolati a partire dal giorno successivo all'apertura dell'intervento, per guasti NON bloccanti	per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA (valore minimo tra richiesto ed offerto) calcolato a partire dal giorno solare successivo al giorno di scadenza dello SLA ed escludendo il giorno di risoluzione del guasto, verrà attribuita una penale pari € 100

Si precisa che tali interventi non rientreranno nell'algoritmo per il calcolo del corrispettivo basato sull'attività effettivamente svolta.

L'entità complessiva delle penali comminate non potrà superare il 10 % (dieci per cento) dell'importo complessivo di contratto a scanso della risoluzione del contratto per inadempimento in danno dell'Appaltatore.

Le penali sono applicate e contabilizzate in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi dell'inadempimento ed alla conclusione della relativa istruttoria, ovvero mediante la richiesta di emissione di nota di accredito da parte dell'Appaltatore di importo pari alle penali comminate.

L'applicazione di penalità non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla amministrazione a causa dei ritardi, omissioni o disguidi causati dalla condotta colposa imputabile all'Appaltatore.

L'applicazione delle penali avverrà di norma a seguito di controlli svolti dalle Aziende attraverso verifica dei dati inseriti nel sistema di gestione informatizzata oppure attraverso una verifica puntuale o a campione delle prestazioni eseguite dall'Appaltatore. Tutte le penali sono da considerarsi relative ad ogni singola infrazione e i relativi importi potranno essere cumulabili. L' Appaltatore risponde altresì per il danno subito dalle Aziende derivante dalle spese di riparazione disposte d'ufficio ed effettuate dall'Appaltatore stesso o da altra ditta specializzata, nonché per gli ulteriori danni a cose o persone causati dal ritardo. Le suddette penali verranno comunicate mediante emissione da parte delle singole Aziende di note di addebito e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso.

Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'Appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati alla

singola Azienda per qualsiasi motivo, potrà essere ritenuta l'entità dell'importo delle penali dal deposito cauzionale definitivo. In caso di urgente e indifferibile necessità di intervenire a seguito di omissioni o ritardi dell'Appaltatore ciascuna Azienda potrà agire autonomamente anche con Ditte terze in danno all'Appaltatore e quindi imputando i relativi costi all'Appaltatore stesso.