

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO
DELLE CONVENZIONI/ CONTRATTI SORESA
CIG 6937409303

CAPITOLATO SPECIALE

1) OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente appalto è finalizzato all’individuazione di servizi professionali occorrenti a supportare l’ufficio Monitoraggio di Soresa nello sviluppo delle attività di monitoraggio che si concretizzano nella rilevazione sistematica della qualità delle forniture/servizi relativi alle convenzioni , agli stessi contratti stipulati da So.Re.Sa, nonché relativamente ai bandi di abilitazione per le categorie merceologiche del mercato elettronico regionale.

In particolare si intende:

- Monitorare il rispetto della qualità del livello di servizio e degli adempimenti contrattuali previsti nelle convenzioni/accordi quadro e contratti attraverso una verifica costante delle prestazioni erogate dai fornitori.
- Alimentare un processo di miglioramento continuo e progressivo delle convenzioni/contratti promuovendo azioni correttive e migliorative del livello di servizio fornito.
- Rendere le performance del processo visibili e riconoscibili.
- Confrontare le prestazioni nel tempo.
- Verificare il livello di gradimento del servizio da parte degli Stakeholder, Enti e Fornitori.

2) Dimensioni e Durata della Fornitura

L’impegno complessivamente richiesto per l’espletamento dei servizi oggetto della presente gara è pari ad 1800 ore. La fornitura ha una durata di 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data della stipula del contratto con opzione a rinnovo per ulteriori mesi 6 (sei) .L’importo stimato posto a base d’asta è di complessivi € 450.000 (comprensivi di opzione a rinnovo). Per l’espletamento delle attività di cui al successivo paragrafo l’operatore economico dovrà

mettere a disposizione le figure professionali proposte in offerta nel numero in essa specificato in misura almeno corrispondente al dimensionamento del servizio riportato nel disciplinare di gara.

3) MODALITA' SDI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per ogni servizio di seguito indicato si riportano le prestazioni attinenti al monitoraggio alle quali il personale proposto dalla società aggiudicataria potrà essere chiamato a fornire adeguato supporto :

3.1 ACQUISIZIONE ED ELABORAZIONE DI REPORT INFORMATIVI DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI E DA PARTE DEI FORNITORI

A seguito di acquisizione di dati ai fini reportistici con riguardo agli ordini emessi ed evasi, è prevista la stesura di report sullo stato di avanzamento delle forniture, l'utilizzo della stesse da parte delle Aziende Sanitarie nonché il rilevamento di eventuali criticità emerse. Pertanto, con cadenza trimestrale e, comunque, in relazione alla specificità della convenzione/accordo quadro/ contratto il monitore provvederà ad estrarre i dati raccolti, elaborarli, e ad evidenziare eventuali criticità al fine di attivare eventuali azioni correttive sulle convenzioni/contratti in essere.

Ove dall'analisi dei dati dei report venissero rilevate specifiche inadempienze agli istituti contrattuali, il monitore dovrà darne comunicazione alle Aziende Sanitarie/Ospedaliere nonché al responsabile della esecuzione Contrattuale evidenziando gli istituti contrattuali in ordine ai quali possono essere rilevate inadempienze, ai fini dell'eventuale attivazione del procedimento di contestazione e applicazioni penali

3.2 VERIFICHE ISPETTIVE PRESSO LE AA.SS..

Al fine di riscontrare, in maniera oggettiva, il rispetto, da parte degli operatori economici aggiudicatari, dei livelli di prestazioni previste nelle convenzioni e/o contratti stipulati, il monitore, durante tutta la durata degli stessi e dei singoli contratti stipulati dalle Aziende Sanitarie/ Ospedaliere mediante l'emissione degli atti di adesione e degli ordinativi di fornitura, dovrà effettuare verifiche ispettive presso i luoghi ove le ditte aggiudicatarie devono eseguire le prestazioni contrattuali rifacendosi ai principi e criteri e alle modalità previste dalla normativa vigente.

- **Verifica del rispetto dei valori di soglia dei livelli di servizio**

- ✓ verificare l'accuratezza e la validità delle misure riportate negli Atti di gara, mediante esame dei processi di misura messi in atto e/o attraverso l'esecuzione, di verifiche a campione.
- ✓ gestire eventuali non conformità rispetto alle prestazioni previste nel contratto (costi, tempi, quantità e qualità di prodotti e servizi) attraverso:
 - a) identificazione delle cause della non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal Fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità che

- documentano la loro esecuzione;
- b) identificazione degli interventi, da parte dell'Amministrazione, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;
 - c) assistenza al collaudo che consiste nel supportare il Direttore dell'esecuzione nella verifica di conformità dei servizi oggetto del contratto di monitoraggio, nella scelta dei campioni da sottoporre a verifica, nella misurazione e nella verifica della conformità delle caratteristiche e dei risultati ai requisiti contrattuali.
 - d) supporto attività di identificazione di eventuali azioni correttive a fronte di dimensionamenti o variazioni di dimensionamento non corrette;
- **Redazione dello schema delle verifiche ispettive** da programmare con cadenza periodica, sul quale si basa l'effettuazione dell'attività di monitoraggio contenente tutte le informazioni necessarie allo svolgimento della verifica:
 - a) Identificazione del numero di visite ispettive da effettuare presso le AASS da svolgere nel semestre.
 - b) Stesura di verbale consequenziale alle visite ispettive

3.3 ESECUZIONE DI ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION DA PARTE DI AA.SS. E FORNITORI

L'analisi della soddisfazione ha l'obiettivo di rilevare la valutazione delle Amministrazioni Contraenti e fornitori relativamente all'erogazione delle forniture. Tale rilevazione richiede l'esecuzione delle seguenti attività:

- definizione delle specifiche di riferimento inerenti il tipo di rilevazione da effettuare per valutare le performance;
- progettazione esecutiva, volta a specificare:
 - a) individuazione dei problemi da analizzare;
 - b) la scelta di metodologia di costruzione del questionario;
 - c) la definizione delle logiche di campionamento;
- costruzione di questionari per l'effettuazione della rilevazione
 - d) definizione delle domande e verifica della completezza del questionario;
 - e) controllo sulla conduzione della rilevazione ;
 - f) riunioni con le AA.SS. e fornitori per illustrare finalità e caratteristiche della ricerca;
 - g) presidio in corso d'opera per verificare la qualità del questionario;
- analisi dei risultati, ottenuta effettuando :
 - a) valutazione della soddisfazione dei destinatari della ricerca

- b) la misura degli indicatori di performance (% di Aziende che giudica positivamente la fornitura);
relativi alla qualità del servizio, aspetti organizzativi per la fornitura (tempi, efficacia);
- c) l'identificazione delle soglie di eccellenza e di soddisfazione della fornitura;
- d) rappresentazione dei risultati
- e) redazione del documento di riscontro “*Analisi della soddisfazione dell’utente*”

3.4 ADESIONI ALLE CONVENZIONI DA PARTE DELLE AZIENDE SANITARIE E PP.AA.

- Valutazione dell’appropriatezza delle richieste di Adesione rispetto dal parte delle Aziende Sanitarie
- Verifica Atti di Adesione trasmessi da parte delle Aziende Sanitarie agli Operatori Economici e per competenza a So.Re.Sa.
- Verifica di congruità tra i quantitativi riportati negli Atti di Adesione e quelli autorizzati da So.Re.Sa

4) FIGURE PROFESSIONALI-REQUISITI MINIMI DEI PROFILI PROFESSIONALI

Le risorse umane messe a disposizione con funzione di coordinatore dovranno avere un profilo professionale coerente con la tipologia delle attività sopracitate ed avere adeguata esperienza pregressa sulle materie ed argomenti trattati e specifiche conoscenze in materia di appalti pubblici, con particolare riferimento al D.lgs. 50/2016.

In considerazione delle possibili implicazioni delle attività di monitoraggio in termini di applicazioni degli istituti contrattuali e per la indispensabile approfondita conoscenza della normativa in materia di contrattualistica pubblica, nonché ai fini dell’analisi sugli efforts delle iniziative di gara intraprese, il personale da impiegare nelle commesse deve avere prevalentemente specifico profilo giuridico e/o economico.

5) AVVIO DEL SERVIZIO

Entro 20 giorni dalla stipula del contratto, il coordinatore delle attività di supporto, sulla base della ricognizione delle Convenzioni e/o Contratti di Soresa, per i quali viene richiesto il supporto all’attività di monitoraggio che il committente intende implementare, proporrà la lista dei soggetti che espleteranno il servizio specificando ruoli e profilo, le la lista delle Convenzioni eo/ Accordi Quadro che intende monitorare, un piano delle attività ed il relativo cronoprogramma , con specifico riguardo a Convenzione o Accordo Quadro o gruppo di Convenzioni conseguenti ad una medesima iniziativa per le quali è richiesto il supporto.

Nei successivi dieci giorni, il committente comunicherà l'accettazione del piano delle attività o, in alternativa, le modifiche da apportare al suddetto piano e/o cronoprogramma. Nei successivi quindici giorni dalla comunicazione di riscontro di Soresa, dovrà essere avviata l'attività, in coerenza con il piano ed il cronoprogramma.

Il piano delle attività ed il relativo cronoprogramma, dovrà coprire il periodo di mesi sei, a partire dall'avvio effettivo delle attività. Indicativamente il numero delle iniziative di gara espletate da Soresa, dalle quali sono conseguite le Convenzioni / contratti o accordi – quadro relativamente ai quali è da effettuare l'attività di monitoraggio, sarà pari a cinque, nel caso dei sei mesi di attività.

6) RENDICONTAZIONE DELL'ATTIVITA'

Al termine dell'attività prestata in relazione a ciascuna Convenzione/ contratto/accordo-quadro o gruppi omogenei di Convenzione/contratto/ accordo quadro, l'operatore economico aggiudicatario presenterà un resoconto delle prestazioni svolte ed un documento di sintesi nel quale vengono descritti gli elementi più significativi ed in particolare le criticità rilevanti in ordine alle forniture e/o servizi monitorati. In ogni caso laddove venissero ravvisati gravi inadempimenti da parte dei fornitori, i cui contratti sono sottoposti a monitoraggio, dovrà essere data tempestiva comunicazione a Soresa ed all'Amministrazione contraente.

7) PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Il pagamento delle prestazioni effettuate nell'ambito del servizio di supporto avverrà in rate mensili posticipate (mese successivo), a seguito di verifica del corretto svolgimento delle attività programmate, secondo il piano delle attività ed il cronoprogramma concordato.

8) PENALI

La mancata effettuazione delle attività previste o l'esecuzione in difformità rispetto al piano delle attività ed al relativo cronoprogramma comporterà l'applicazione di una penale ad € 500.

In ogni caso verrà applicata una penale pari al 0,02% per ogni giorno di ritardo del puntuale svolgimento di ciascuna delle attività programmate, come da piano delle attività e relativo cronoprogramma.

La mancata presentazione del piano delle attività con cronoprogramma entro il termine fissato al paragrafo 5 o il mancato adeguamento degli stessi documenti, in caso di richiesta di modifiche da parte del Committente, entro il termine ulteriore indicato al paragrafo 5, comporterà l'applicazione di una penale pari al 0,1% per ogni giorno di ritardo.

Inoltre devono essere applicate le seguenti penali nella misura di :

- a) € 500, nell'ipotesi in cui la ditta aggiudicataria impieghi un numero di personale dedicato al servizio non corrispondente al numero di unità indicate in sede di offerta per ogni giorno di inadempienza;
- b) € 500 per sostituzione di personale impiegato non concordata con il committente.