



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI OUTSOURCING LOGISTICO
RIGUARDANTE LO STOCCAGGIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA**

**ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO**

1.	PREMESSA.....	3
2.	GLOSSARIO	3
3.	Oggetto e durata dell'appalto	4
4.	Servizi richiesti.....	5
5.	Processo operativo	5
	A. Servizio di ritiro e riconsegna pallets.	5
	B. Servizio di picking	6
5.1	Orari di servizio	7
5.2	Mezzi e Dotazioni.....	8
5.3	Pallets.....	8
5.4	Referenti	8
5.5	Personale	9
6	Requisiti dei locali messi a disposizione del fornitore.....	10
7	Oneri a carico del FORNITORE.....	10
8	RIEPILOGO LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE.....	11
9	Riepilogo penali.....	12
10	Servizi connessi.....	12
10.1	Servizio di risposta telefonica	12
10.2	Servizio di reportistica	13
10.3	Fatturazione	13
11	Sciopero del personale	13

1. PREMESSA

Lepida S.c.p.A (di seguito Lepida) società in house della Regione Emilia-Romagna, delle Aziende USL e Ospedaliere regionali e degli Enti Locali Soci, opera negli ambiti della progettazione, ricerca, sviluppo, sperimentazione e gestione di servizi e prodotti di Information & Communication Technology; in particolare nella ideazione e realizzazione di reti e-Health e e-Care, generate in ambito Internet, per il settore della sanità e dell'assistenza socio-sanitaria e dei servizi alla persona. L'Azienda gestisce, tra le sue diverse attività, il servizio di archiviazione tradizionale ed informatizzata delle cartelle cliniche e il servizio di archiviazione tradizionale di altra documentazione secondo il modello in house per alcune Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Emilia. Pertanto, relativamente alla componente di archiviazione tradizionale, Lepida, necessita di attivare un servizio presso strutture idonee, per la custodia e la movimentazione di documentazione cartacea sanitaria e amministrativa.

2. GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento, in ordine alfabetico, per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Fornitore	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d' Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive il contratto con Lepida, obbligandosi a quanto nello stesso previsto
Outsourcing	L' outsourcing è il processo di esternalizzazione, parziale o completa, dell'organizzazione e gestione dei servizi d'archivio a carattere collaborativo tra le parti e nel rispetto dei vincoli normativi e contrattuali; ha come obiettivo il raggiungimento di una maggiore efficienza e qualità del servizio.
Picking	Attività svolta nell'ambito della gestione della logistica del magazzino più precisamente riguardo al prelievo di una parte della merce(singoli componenti) da un'unità di carico originale e riportata in altre unità di carico
Referente	La persona designata dal Fornitore responsabile delle operazioni di movimentazione pallets e picking nei confronti di Lepida
Supervisore	La persona designata da Lepida come responsabile dei rapporti ti con il Fornitore.

Unità documentale	Unità fisica contenente una o più unità elementari costituite per la conservazione.
-------------------	---

3. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Lepida richiede la disponibilità di strutture adibite allo stoccaggio di documentazione (prevalentemente cartacea) sanitaria ed amministrativa già confezionata in pallets di misure standard EPAL con altezza massima di 180 cm.

Nel dettaglio il servizio comprende le seguenti prestazioni:

1. Trasporto di pallets già preparati, con adeguati mezzi, da una sede di Lepida (attualmente le sedi sono situate in via dei Ronchi Inferiore 30/d a Minerbio ed in via Badini 7 a Quarto Inferiore) ad una sede di destinazione messa a disposizione dal Fornitore;
2. Picking della singola unità documentale richiesta (o gruppo di unità documentali contenute nello stesso pallet) e consegna delle unità documentali richieste presso una sede indicata da Lepida. Alcune richieste possono avere carattere di urgenza e richiedono tempi inferiori di erogazione;
3. Deposito e custodia dei pallets conferiti ed oggetto del trasloco, presso magazzini adeguati messi a disposizione del fornitore;
4. Riconsegna dei pallets custoditi su richiesta o al termine del contratto.

E' prevista una giacenza massima di 3.000 pallets con una permanenza media di circa 2.000 – 2.500 pallets nell'arco dell'intero il periodo.

E' richiesta inoltre la consegna della singola unità documentale con una movimentazione media stimata in 200 unità/mese.

Il contratto avrà durata di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso. Lepida si riserva la facoltà di usufruire della facoltà di proroga ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106, comma 11, dello stesso decreto, nelle more della individuazione del nuovo Fornitore.

E' prevista la possibilità di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi per una durata massima pari a 24 mesi da effettuarsi di anno in anno ai sensi dell'art.63 comma 5.

4. SERVIZI RICHIESTI

I servizi richiesti sono descritti analiticamente nella successiva tabella,

Servizi richiesti :
• deposito e custodia pallets/giorno
• picking singola unità documentale
• picking gruppo unità documentali contenute all'interno dello stesso pallet
• viaggio per la movimentazione di 1-5 pallets
• viaggio per la movimentazione di 6-16 pallets
• viaggio per la movimentazione di 17-22 pallets
• viaggio per la movimentazione di 23-33 pallets

5. PROCESSO OPERATIVO

Il processo operativo può essere suddiviso in due distinte tipologie:

- A. Servizio di ritiro e riconsegna pallets.
- B. Servizio di Picking

A. Servizio di ritiro e riconsegna pallets.

Per il servizio di ritiro e riconsegna pallets, Lepida effettua specifici Ordini di Intervento, in base alle proprie variabili necessità.

Gli Ordini di Intervento, redatti in forma scritta, vengono trasmessi via mail o via pec al Referente del Fornitore. Essi devono contenere, di norma, le seguenti informazioni:

- oggetto dell'intervento;
- luogo di esecuzione del servizio;
- data di esecuzione;
- elenco dei pallets da movimentare;
- elenco elettronico delle scatole che compongono ogni pallets;
- elenco elettronico delle unità documentali contenute in ogni scatola;
- ogni altra informazione utile a definire ulteriori caratteristiche del servizio richiesto.

All'avvio del Contratto il referente del Fornitore dovrà comunicare a Lepida l'indirizzo mail o pec per l'invio degli Ordini di Intervento.

La somma degli elenchi elettronici della documentazione movimentata in ingresso e uscita per ogni singolo viaggio vanno a costituire l'inventario (costantemente aggiornato) della documentazione presente presso gli archivi del fornitore.

Servizio di outsourcing logistico riguardante lo stoccaggio di documentazione sanitaria e amministrativa,

Entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordine di Intervento, il Referente del Fornitore deve comunicare in forma scritta a Lepida la data esatta in cui sarà eseguito l'intervento, che deve, comunque, avere luogo nei successivi 7 (sette) giorni lavorativi. Nei casi d'urgenza, segnalati da Lepida, detto termine di 7 (sette) giorni viene ridotto a 72 (settantadue) ore. L'eventuale disdetta dell'Ordine di Intervento è comunicata in forma scritta da Lepida al Referente del Fornitore almeno 2 (due) giorni lavorativi prima della prevista esecuzione.

I pallets che il fornitore ritirerà saranno disponibili a bocca di magazzino, sarà comunque sempre presente un operatore Lepida per fornire eventuali informazioni e verificare la corretta movimentazione senza che sia necessaria ulteriore manipolazione da parte del personale affidatario se non per il carico su automezzo.

Anche nella fase di riconsegna dei pallets dal Fornitore a Lepida sarà sempre presente un operatore di Lepida che prenderà in consegna i pallets a bocca di magazzino.

Il processo operativo di presa in carico e riconsegna dovrà prevedere l'adozione di misure atte a garantire l'integrità della documentazione e il rispetto delle norme di sicurezza.

B. Servizio di picking

Per il servizio di picking, il Supervisore o suo delegato invia in forma scritta, per mail o via pec, al Referente del Fornitore una Richiesta di Intervento, nella quale viene indicato:

- oggetto dell'intervento;
- data ed ora di consegna;
- elenco delle unità documentali da rendere disponibili;
- numero di picking effettuati su singola unità documentale;
- numero di picking effettuati su gruppi di unità documentali appartenenti allo stesso pallets;
- ogni altra informazione utile a definire ulteriori caratteristiche del servizio richiesto;

Entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della Richiesta di Intervento, vengono rese disponibili per la consegna tutte le unità documentali richieste presso la sede indicata da Lepida.

In caso di richieste con carattere d'urgenza la disponibilità delle unità documentali deve essere garantita presso la sede del fornitore **entro quattro ore lavorative** dall'effettuazione della richiesta.

Le richieste con carattere di urgenza si stimano inferiori al 10% delle richieste complessive.

Le sedi di consegna sono comunque quelle indicate per la movimentazione dei pallets e cioè:

- via dei Ronchi Inferiore 30/d a Minerbio (Bo);
- via Badini 7 a Quarto Inferiore (Bo).

5.1 ORARI DI SERVIZIO

Gli interventi dovranno essere eseguiti da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.30.

Al termine di ogni servizio espletato, il Fornitore deve rilasciare un documento di lavoro numerato e datato dal quale risultino, di norma:

per il servizio di tipo A movimentazione pallets:

- riferimento all'Ordine di Intervento;
- luogo (sede di Lepida) dove è stato eseguito il servizio;
- data e durata dell'intervento;
- ora di inizio e ora di fine intervento, numero di pallets movimentati;
- fascia di movimentazione così come prevista da capitolato;
- importo del servizio espletato con indicazione delle tariffe applicate;

per il servizio di tipo B picking:

- riferimento all'Ordine di Intervento;
- data e ora consegna unità documentali;
- numero complessivo ed elenco delle unità documentali consegnate;
- eventuale numero complessivo ed elenco delle unità documentali consegnate con carattere d'urgenza
- importo del servizio espletato con indicazione delle tariffe applicate;

Il documento di lavoro deve essere firmato per attestazione dal Supervisore di Lepida o suo delegato, al fine di procedere al pagamento.

personale che sarà messo a disposizione dal Fornitore deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio e delle misure di sicurezza.

Il personale deve essere presente sul posto di lavoro negli orari stabiliti per l'inizio del servizio in accordo tra Lepida ed il Fornitore.

Inoltre, il Fornitore garantisce che il personale:

- sia dotato sempre di apposita divisa e tessera di riconoscimento ben visibile;
- sia di assoluta fiducia e provata riservatezza;
- utilizzi sempre i dispositivi di protezione individuale;
- tenga sempre un comportamento corretto ed educato;
- non diffonda, in alcun modo, informazioni di cui venisse al corrente durante l'esecuzione delle prestazioni;

Servizio di outsourcing logistico riguardante lo stoccaggio di documentazione sanitaria e amministrativa,

- utilizzi precauzioni e cautele nella movimentazione dei beni e materiali di Lepida;
- segnali subito al Referente del Fornitore eventuali anomalie che si rilevino durante lo svolgimento del servizio;
- si attenga esclusivamente alle indicazioni del Supervisore di Lepida, o suo delegato.

5.2 MEZZI E DOTAZIONI

Il Fornitore deve utilizzare, nell'espletamento del servizio, attrezzature e macchinari adeguati ai servizi da compiere, di sua proprietà o nella sua disponibilità. Gli attrezzi e le macchine impiegate per lo svolgimento del servizio devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni; adeguate alle caratteristiche dei materiali da trasportare e compatibili con l'uso dei locali; tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato nonché dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

Il Fornitore deve sottoporre a manutenzione programmata e verifiche periodiche tutte le attrezzature e i mezzi utilizzati e provvedere alla loro sostituzione se obsoleti o malfunzionanti.

Lepida ha il diritto di verificare, in qualsiasi momento, il rispetto dei programmi di manutenzione predisposti dal Fornitore.

5.3 PALLETS

I pallets utilizzati sono forniti direttamente da Lepida e devono essere restituiti al termine del contratto.

Nel caso in cui il deterioramento del pallet dovesse essere elevato a causa della frequente movimentazione o di uso non corretto esso va sostituito con uno nuovo di pari caratteristiche messo a disposizione del fornitore. Il costo di tali pallets è a carico del fornitore essendo compreso nell'importo contrattuale.

Il costo di materiali di imballaggio (in particolare la pellicola utilizzata per il confezionamento dei pallets, nastro adesivo, spago, ecc...) e l'utilizzo di transpallets o muletti è a carico del Fornitore

5.4 REFERENTI

Il Fornitore deve comunicare a Lepida il nominativo di un Responsabile delle operazioni di movimentazione pallets e picking il quale fungerà da Referente unico nei confronti di Lepida e dovrà essere telefonicamente raggiungibile negli orari di servizio. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione

Servizio di outsourcing logistico riguardante lo stoccaggio di documentazione sanitaria e amministrativa,

un team di presidio per le attività di Referente che permetta di evadere le richieste in caso di assenza o impedimento del Referente unico.

Il Referente deve essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento anche temporaneo del Referente individuato il Fornitore deve comunicare il nominativo di un sostituto.

Lepida individuerà, a sua volta, un Supervisore responsabile dei rapporti con il Fornitore.

Al Supervisore è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dei servizi commissionati. Il Supervisore può individuare un proprio delegato, cui sono conferiti i medesimi compiti in caso di indisponibilità del Supervisore.

5.5 PERSONALE

Il personale che sarà messo a disposizione dal Fornitore deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio e delle misure di sicurezza.

Il personale deve essere presente sul posto di lavoro negli orari stabiliti per l'inizio del servizio in accordo tra Lepida ed il Fornitore.

Inoltre, il Fornitore garantisce che il personale:

- sia dotato sempre di apposita divisa e tessera di riconoscimento ben visibile;
- sia di assoluta fiducia e provata riservatezza;
- utilizzi sempre i dispositivi di protezione individuale;
- tenga sempre un comportamento corretto ed educato;
- non diffonda, in alcun modo, informazioni di cui venisse al corrente durante l'esecuzione delle prestazioni;
- utilizzi precauzioni e cautele nella movimentazione dei beni e materiali di Lepida;
- segnali subito al Referente del Fornitore eventuali anomalie che si rilevino durante lo svolgimento del servizio;
- si attenga esclusivamente alle indicazioni del Supervisore di Lepida, o suo delegato.

6 REQUISITI DEI LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DEL FORNITORE

Il Fornitore deve garantire la disponibilità di spazi in appositi locali di magazzino per il deposito e la custodia di beni conferiti da Lepida che devono essere adeguati per dimensione per assicurare un adeguato livello di sicurezza logica e fisica.

Il Fornitore dovrà assicurare durante tutta la durata del contratto la conservazione di tutta la documentazione presa in carico con la massima cura e diligenza.

I locali devono essere opportunamente attrezzati con apposite scaffalature conformi alla normativa antinfortunistica, antincendio e ai requisiti disciplinati dal Dlgs n.81 del 09.04.08(in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché ad ogni previsione di legge per l'agibilità degli spazi in possesso del certificato di agibilità e di prevenzione incendi.

I suddetti locali dovranno essere idonei alla conservazione secondo le normative specifiche in materia dal punto di vista strutturale, ambientale, microclimatico e termoigrometrico nonché dal punto di vista della sicurezza nel suo complesso ivi compresa la presenza di sistemi di antintrusione o di vigilanza.

Dovranno essere dotati di procedure informatizzate di gestione di archivio certificate e di adeguata polizza assicurativa.

In qualità di custode il Fornitore aggiudicatario assume tutte le responsabilità previste dagli Articoli 1766 e ss. del Codice Civile.

Sarà quindi responsabilità del Fornitore assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l'integrità dei dati; il Fornitore, in quanto consegnatario, è comunque unico responsabile, sia civilmente che penalmente della buona tenuta della documentazione.

La custodia dei documenti dovrà essere effettuata in un unico magazzino, in idonei locali d'archivio messi a disposizione dal Fornitore (di proprietà o nelle disponibilità della medesima).

Tutti i costi di gestione dei predetti locali (affitto, utenze e ogni altra possibile spesa) sono a totale carico del Fornitore.

A Lepida dovrà essere garantito l'accesso ai locali-magazzino per verificare la presenza e lo stato di conservazione dei beni.

7 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

Il servizio dovrà essere svolto dal Fornitore con propri mezzi e personale, nel rispetto delle vigenti disposizioni di Legge.

Servizio di outsourcing logistico riguardante lo stoccaggio di documentazione sanitaria e amministrativa,

In modo particolare il Fornitore dovrà, nell'espletamento del servizio, attenersi scrupolosamente alle prescrizioni vigenti in materia di tutela "Privacy"(D.lgs.196/2003come modificato dal D.lgs 101/2018) e della riservatezza dei dati, impegnandosi a non cedere, non consegnare, non copiare, non riprodurre, non comunicare, non divulgare, non rendere disponibili in qualsiasi modo o a qualsiasi titolo a terzi informazioni acquisite nell'esecuzione del servizio se non a soggetti autorizzati dall'Azienda.

Sarà quindi responsabilità del Fornitore assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l'integrità dei dati; il Fornitore, in quanto consegnatario, è comunque unico responsabile, sia civilmente che penalmente della buona tenuta e conservazione della documentazione presa in carico

Il Fornitore dovrà comunicare il responsabile del trattamento dei dati che sarà nominato quale responsabile esterno del trattamento.

8 RIEPILOGO LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE

La tabella sotto riportata riassume le scadenze e i vincoli temporali, per una migliore comprensione delle tempistiche richieste per le singole attività.

I tempi di esecuzione di ogni attività vengono differenziati sulla base della tipologia di richiesta che può essere a carattere ordinario o a carattere di urgenza.

Tipo richiesta	Modalità ordinaria	Modalità urgente
Richiesta movimentazione pallets	2gg. + 7 gg.	2 gg. + 3 gg.
Richiesta picking	48 ore dalla richiesta	4 ore dalla richiesta

Le richieste con carattere di urgenza non possono superare il 10% delle equivalenti richieste totali formulate con carattere ordinario.

Non è prevista una maggiorazione delle tariffe per le richieste con carattere di urgenza al di sotto della soglia sopra descritta. Superata tale soglia verranno applicate le tariffe aumentate del 30%.

Il numero di giornate sono da considerarsi giornate lavorative (lun.-ven.)

Al termine del Contratto o in caso di sua risoluzione tutta la documentazione sanitaria ed amministrativa così come già confezionata in pallets dovrà essere restituita a lepida n mantenendo intatta l'organizzazione fisica costituita.

9 RIEPILOGO PENALI

Di seguito viene riportata una tabella con il riepilogo delle penali previste:

Tipologia	Unità di misura ritardo	Penale
Ritiro e consegna pallets	Giorno / pallets	0,3 per 1000 del servizio
Picking unità documentale	Ora / unità documentale	10,00 €
Utilizzo apparecchiature non a norma	Giorno / rilevazione	100,00 €
Utilizzo Pallets non a norma	Pallet	20,00 €
Comunicazione nominativo sostituto	Giorno / rilevazione	100,00 €

Per ogni ora di ritardo per cause imputabili al Fornitore rispetto al termine previsto per l'erogazione della prestazione, verrà applicata una penale pari a 10,00 € /ora per unità documentale.

Per mancato rispetto dei programmi di manutenzione dei mezzi e delle attrezzature utilizzate dal Fornitore, verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo.

Per mancato rispetto delle caratteristiche dei pallet verrà applicata una penale di € 20,00 per ogni irregolarità riscontrata.

Per mancata comunicazione del nominativo del sostituto verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni giorno di mancata comunicazione.

10 SERVIZI CONNESSI

Il Fornitore aggiudicatario deve inoltre garantire l'esecuzione dei servizi di seguito indicati:

10.1 SERVIZIO DI RISPOSTA TELEFONICA

Il Fornitore si impegna, entro 5 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00 ad eccezione dei giorni festivi.

Servizio di outsourcing logistico riguardante lo stoccaggio di documentazione sanitaria e amministrativa,

Gli operatori che rendono operativo il servizio dovranno essere in grado di fornire a Lepida le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, etc.

10.2 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore deve inviare a Lepida, su base mensile, entro il 10 di ogni mese, i dati aggregati e riassuntivi relativi ai depositi e custodie in carico, alle movimentazioni effettuate nel mese e le diverse prestazioni contrattuali svolte; può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica. Il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare, i report mensili devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- valore complessivo della fattura inviata a Lepida per l'attività svolta nel mese precedente;
- servizi richiesti da Lepida;
- elenco degli Interventi richiesti con relativo valore economico;
- ogni altra informazione richiesta da Lepida.

10.3 FATTURAZIONE

In tutte le fatture emesse dal Fornitore aggiudicatario, a cadenza mensile, devono essere evidenti qualora presenti, almeno le seguenti informazioni:

- Dettaglio della prestazione erogata;
- Totale giorni / pallets custoditi nel mese con indicazione della tariffa applicata;
- Totale viaggi erogati con indicazione delle tariffe applicate;
- Totale picking effettuati con indicazione della tariffa applicata;
- Totale pallets movimentati per picking effettuati con indicazione della tariffa applicata;

11 SCIOPERO DEL PERSONALE

In caso di sciopero dei propri dipendenti il Fornitore sarà tenuto a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva all'Amministrazione Contraente.

Anche in occasione di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, il Fornitore sarà tenuto ad informare tempestivamente l'Amministrazione contraente.