

Per le attività previste la Ditta aggiudicataria dovrà garantire un servizio continuato, per le 52 settimane annue, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00, escluse festività infrasettimanali. La pausa pranzo dovrà essere gestita in modo flessibile tra le 12.00 e le 15.00 in modo tale da presidiare sempre il “call center” e garantire la massima continuità di servizio. Al sabato (esclusi quelli festivi) dalle ore 8.00 alle 13.00 dovrà essere garantita la presenza di almeno un tecnico di tipo A. Eventuali variazioni a quanto sopra dovranno essere concordate con l'Azienda.

Eventuali modifiche anche di carattere transitorio dell'orario riportato, dovranno venire definite di comune accordo tra le parti.

Al 50% del personale residente è consentita la flessibilità dell'orario lavorativo con inizio e termine dell'attività posticipati, a condizione che il servizio di ricezione chiamate sia comunque attivo nell'orario di servizio previsto.

Al fine di garantire il periodo di ferie del personale impiegato nel team residente, previa comunicazione e accettazione del DEC, il numero del personale potrà essere ridotto fatto salvo il mantenimento dei livelli prestazionali di svolgimento del servizio.

Ai fini del calcolo della presenza del personale residente, si considera per un anno/uomo l'effettuazione di 220 giorni/anno al netto di ferie e festività comandate.

Qualora la Ditta non garantisca la presenza minima offerta, troveranno applicazione le penali di cui all'articolo del CSA.

Ciascuna Azienda disporrà il monitoraggio in ordine al servizio garantito dall'Appaltatore in relazione alle richieste di servizio attivo. Si potranno concordare le modalità per la verifica per la presenza del personale residente.

Rimane comunque una facoltà della singola Azienda richiedere all'Appaltatore una reportistica periodica e dettagliata sulle modalità di apertura del servizio oggetto dell'appalto e il livello di presidio dei propri laboratori tecnici.

Servizio di reperibilità

L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità di unità tecniche tutti i giorni dell'intero arco dell'anno, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), con tempi di intervento dalla chiamata di massimo 30 minuti, da sommarsi a quelli previsti dal capitolato per ciascuna tipologia di intervento (salvo minor indicazione formulata in sede di gara) su tutte le sedi in cui si articolano le strutture sanitarie delle Aziende destinatarie dei servizi manutentivi di cui al presente CSA.

Il servizio di reperibilità deve rispondere alle richieste di intervento urgente formulate direttamente dai reparti o a seguito di attivazione di allarmi.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione un numero di recapito cellulare per richiedere il servizio in regime di reperibilità.

Gli addetti a tale compito dovranno poter disporre dei mezzi e delle attrezzature atte ad eliminare il pericolo o il danno incombente.

Inoltre resta un obbligo dell'Appaltatore fare in modo che le persone chiamate a garantire il servizio di reperibilità siano perfettamente a conoscenza di:

- strutture in cui si articola il presidio ospedaliero in cui devono effettuare l'intervento
- accessi disponibili per l'area in cui deve essere effettuato l'intervento richiesto
- procedure Aziendali per il reperimento delle chiavi dei locali in cui deve essere condotto l'intervento richiesto ogni altra procedura Aziendale potenzialmente interferente con l'area in cui condurre l'intervento richiesto o con l'intervento stesso.

L' Azienda direttamente coinvolta nell'eventuale situazione di urgenza dovrà essere tempestivamente informata di ogni evento e delle iniziative intraprese per limitare i danni e le disfunzioni agli impianti.