CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI STRUMENTALI ED AUSILIARI

La Regione Siciliana - Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del personale, cod.fiscale 80012000826, di seguito denominata Amministrazione, rappresentata dal Dirigente Generale Dott.ssa Luciana Giammanco, nata a Palermo il 21/03/1961, cod.fisc. GMMLCN61C61G273W, domiciliata per la carica in Palermo, viale Regione Siciliana (nord ovest) n.2194 ;

E

La Società SAS – SERVIZI AUSILIARI SICILIA Società Consortile per Azioni, di seguito denominata contraente o società, con sede in Palermo, via Libertà n. 37, Codice Fiscale e Partita IVA n. 04567910825, iscritta all'Ufficio de Registro delle Imprese di Palermo e presso la CCIAA di Palermo al REA n. PA - 204568, in persona del Legale rappresentante della società, Dott. Sergio Maria Rosario Tufano, nato a Gela (CL) il 21/10/1967, C.F. TFNSGM 67R21 D960R, domiciliato presso la sede sociale in ragione della carica ed agli effetti del presente atto;

PREMESSO

- Che la Regione Siciliana si avvale della suddetta Società con unica ed esclusiva funzione di servizio per la Regione Siciliana, secondo gli indirizzi strategici del Governo regionale e le direttive emanate dal Dipartimento Bilancio e Tesoro Ragioneria Generale della Regione;
- Che la società è strumentale per la Regione Siciliana e per i soci committenti quale strumento operativo attraverso cui organizzare e gestire i servizi ausiliari ;
- Che il capitale sociale della Società è riservato esclusivamente alla Regione siciliana, alle Aziende del Servizio Sanitario regionale, ivi compreso l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia A. Mirri;
- Che la Società svolge la propria attività esclusivamente in favore della Regione siciliana e

dei propri soci committenti;

- Che essendo la SAS – SERVIZI AUSILIARI SICILIA, una Società consortile, il corrispettivo dei singoli servizi verrà comunque sempre determinato "al costo" attraverso il ribaltamento dei costi diretti e l'imputazione della quota dei costi indiretti di gestione come definito nel Bilancio di esercizio approvato dall'assemblea dei soci, in relazione agli effettivi costi che la Società sosterrà per l'espletamento dei servizi affidati;
- Che l'Amministrazione intende affidare al contraente le forniture indicate nel presente contratto di servizio;
- Che l'Amministrazione ricorre all'affidamento "in house", dando atto che sussistono le condizioni di cui all'art. 192 D. Lgs. 50/2016;
- che con comunicazione del 3 agosto 2016 l'Autorità Nazionale Anticorruzione – seguita da apposita circolare della Ragioneria Generale della Regione prot. 42884/S9.16 del 16.9.2016 - ha chiarito che è possibile effettuare affidamenti ex art. 192 del Decr. Lgs. 50/2016, nelle more dell'emanazione, da parte dell'Autorità medesima, dell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti delle proprie società in house;
- che nelle more del rinnovo della presente convenzione non sono intervenute modifiche rilevanti sul costo del personale e sui costi generali della società rispetto alla convenzione vigente ed avente scadenza il 31/12/2016;
- che il corrispettivo stimato nella presente convenzione può essere riconfermato nelle somme individuate nell'Allegato "C" della precedente convenzione e dettagliatamente riportato nella nota societaria 254/U del 28.1.2016;
- che risultano valutati i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche;

- che il Dipartimento Regionale Tecnico, con nota prot. 124216 del 24 giugno 2016 , ha reso il parere di congruità sui corrispettivi richiesti dal contraente ed esposti nella nota di Sas prot. 254/U del 28.1.2016;
- che con legge 17 marzo 2016 nr. 4, è stato approvato il bilancio della Regione Siciliana per l'esercizio finanziario 2016 e che il capitolo 212533, Dipartimento 2, Titolo 1, ctg. 2, Upb 2, reca una disponibilità, per gli esercizi finanziari 2017 e 2018, pari a complessivi Euro 44.523.000;

Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

ART. 1 OGGETTO

Il presente contratto di servizio, stipulato ai sensi dell'art. 192 del Decr. Lgs. 50/2016, disciplina i rapporti tra l'Amministrazione ed il contraente per l'affidamento e la fornitura in regime di "in house providing" dei servizi ausiliari e di supporto alla medesima Amministrazione.

ART. 2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Il Contraente si impegna a fornire i seguenti servizi ausiliari, con il seguente numero di unità di personale societario ritenuto congiuntamente congruo secondo i fabbisogni rilevati e le modalità operative pattuite per l'esecuzione dei servizi, come definiti nelle Specifiche di Servizio (SDS) di cui all'Allegato "A" del presente contratto:

ID	SERVIZI	N. unità teoriche
14ARP/01	Ausiliariato alla gestione dell'archivio/back-office amministrativo	5
14ARP /02	Portierato	4
	TOTALE	**9**

La Società assegnerà inoltre 1 unità, inquadrata nella categoria contrattuale "C – Istruttore Direttivo" del vigente CCRL del Comparto non Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della Legge Regionale 15 Maggio 2000 n. 10, al fine di assistere

l'Amministrazione nell'attività di coordinamento, monitoraggio e controllo del personale societario operante nei diversi siti.

Sono escluse dalla fornitura dei servizi le attività che comportano pareri o redazioni di atti amministrativi di pertinenza delle Amministrazioni Committenti, ovvero l'assunzione di responsabilità del procedimento ai sensi della l. 241/1990.

Nelle Specifiche di Servizio vengono riportate:

- la descrizione delle caratteristiche quantitative e qualitative dei servizi da fornire;
- le unità di personale assegnate;
- le norme tecniche a cui rispondono i servizi;
- le modalità ed i termini di espletamento dei servizi.

L'Amministrazione, in relazione ad eventuali mutate e motivate esigenze, potrà richiedere una rimodulazione dei servizi di cui al presente contratto, compatibile con le professionalità presenti e disponibili nell'organico della Società.

L'Amministrazione potrà richiedere, inoltre, in relazione ad eventuali mutate e motivate esigenze, la modifica di un singolo servizio rispetto alle sedi di erogazione, alle attività da svolgere ed agli orari/giorni di erogazione.

Le richieste di modifica dei servizi dovranno essere formalizzate dall'Amministrazione mediante il modulo Allegato B "Richiesta di Modifica del Servizio" che verrà inoltrato alla Società.

La Società, dopo aver valutato la fattibilità delle modifiche e/o la rimodulazione dei servizi, approntera la revisione delle Specifiche dei Servizi e dei costi di cui ai successivi artt. 7 e 8, da sottoporre ad approvazione dell'Amministrazione.

Nell'esclusivo caso in cui le modifiche delle Specifiche dei Servizi dovessero comportare un aumento dei costi complessivi di cui all'allegato C "Corrispettivo annuo dei servizi a prestazione standard", le stesse dovranno essere sottoposte per l'approvazione anche del

Dipartimento Regionale Bilancio e del Tesoro – Ragioneria generale della Regione, per la preventiva verifica della relativa copertura a carico del bilancio regionale.

La Società metterà in atto le modifiche entro il primo giorno lavorativo del mese successivo alla suddetta approvazione.

Resta inteso tra le parti che le eventuali modifiche e/o rimodulazioni dei servizi non potranno comportare la riduzione delle unità di personale indicate nel presente contratto di servizio, salvo il ricorso all'istituto di cui all'art. 106 comma 12 del decr. Lgs. 50/2016, che per effetto del richiamo le parti dichiarano applicabile al presente contratto di servizio.

ART. 3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti prestazionali, di cui alle specifiche del servizio allegate al presente contratto di servizio (Allegato A), la Società e l'Amministrazione definiranno, in condivisione, le modalità da seguire nel processo di realizzazione del servizio attraverso l'individuazione:

- delle caratteristiche della realizzazione del servizio, che influenzano direttamente le prestazioni;
- delle condizioni di accettazione per ciascuna caratteristica della realizzazione del servizio;
- delle funzioni responsabili della realizzazione del servizio;
- della quantità di personale da impiegare, con le relative mansioni;
- dei prodotti e servizi da acquisire;
- delle attrezzature e dei prodotti di consumo da utilizzare;
- delle indicazione dei documenti da generare nell'attività da svolgere, per la registrazione del servizio.

Al fine di mantenere lo standard quali-quantitativo dei servizi erogati, sarà oggetto di valutazione congiunta la definizione dell'organico da assegnare alle sedi di erogazione del

servizio, fermo restando quanto convenuto nel precedente art. 2 ultimo comma.

ART. 4 OBBLIGHI DELLA SOCIETÀ

La Società si obbliga a realizzare i servizi affidati nel rigoroso rispetto delle modalità e termini indicati nelle allegate Specifiche del Servizio (SDS).

Nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività ad essa demandate, la Società si atterrà ai principi di efficienza, economicità e trasparenza dettati dalle norme vigenti in materia e si obbliga a strutturarsi e ad operare secondo il modello organizzativo più idoneo per l'espletamento dei servizi ad essa affidati.

La Società, in relazione ai servizi da erogare, in condivisione con l'Amministrazione, dovrà:

- pianificare le attività e l'assegnazione del personale nelle sedi di erogazione;
- programmare i turni/orari di lavoro;
- programmare la riduzione del personale per il godimento delle ferie/permessi, in linea con le esigenze produttive dell'Amministrazione;
- trasmettere periodicamente all'Amministrazione l'elenco del personale assegnato al servizio al fine di consentirne le opportune valutazioni in relazione tra l'altro agli obiettivi fissati nei piani di lavoro della società per l'attribuzione dell'eventuale salario accessorio correlato;
- autorizzare le eventuali prestazioni aggiuntive di cui al successivo art. 8.

La Società si impegna a provvedere all'idonea formazione del personale al fine di migliorarne la professionalità ed il livello qualitativo dei servizi erogati.

Le attività inerenti la sicurezza e la salute nell'ambiente di lavoro dovranno essere coordinate dal Responsabile Prevenzione e Protezione della Società di concerto con il rispettivo responsabile dell'Amministrazione beneficiaria dei servizi resi dalla Società. Nel documento della sicurezza dovranno essere definite le prescrizioni aziendali per uno svolgimento sicuro e salubre delle attività; il personale dovrà essere informato in merito alle

prescrizioni aziendali in tema di sicurezza e salute nell'ambiente di lavoro.

Il personale impegnato dalla Società potrà indossare apposita divisa (se prevista) con i relativi dispositivi di protezione individuale (DPI) specifici per la mansione svolta ed essere dotato di apposito tesserino di identificazione che ne permetta la riconoscibilità. La Società e l'Amministrazione provvederanno a dotare le unità lavorative di quanto suddetto.

La Società adempie alle prestazioni contrattuali attraverso i servizi a prestazione standard e servizi aggiuntivi:

a) i servizi a prestazione standard sono mirati al raggiungimento degli specifici obiettivi quali-quantitativi di cui alla relativa Specifica del Servizio (Allegato A);

b) i servizi aggiuntivi, normale estensione delle prestazioni standard, sono specifiche prestazioni richieste dall'Amministrazione, per la cui definizione (tempi, modalità e costi) si rimanda al successivo art. 8.

Per la prestazione specificata al punto b) la Società si impegna a garantire l'obbligo di intervento del proprio personale nei limiti delle risorse umane disponibili.

ART. 5 OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione si obbliga a collaborare per favorire ed agevolare l'esecuzione dei compiti affidati alla Società e si impegna a predisporre tempestivamente e correttamente gli atti amministrativi necessari per l'erogazione delle risorse finanziarie destinate al pagamento dei corrispettivi di spettanza della Società stessa e per liquidare i corrispettivi medesimi alle scadenze stabilite contrattualmente, come previsto espressamente agli artt. 7, 8, 9,10 e 11.

A tal fine l'Amministrazione svolgerà ogni attività di controllo e verifica circa la corrispondenza dei servizi erogati alle relative specifiche di servizio di cui all'Allegato A, secondo le modalità indicate nel successivo art. 12.

L'Amministrazione si farà carico di mantenere nell'ambiente di lavoro le condizioni

ambientali necessarie per assicurare la conformità del servizio erogato e di rispetto umano che tutelino la sicurezza, la salute e la dignità umana, anche in relazione ai dispositivi di legge esistenti.

Si impegna, altresì, ad adottare tempestivamente ogni eventuale relativo provvedimento rientrante nella sfera delle proprie competenze istituzionali.

ART. 6 RISORSE FINANZIARIE

Le somme necessarie per la copertura finanziaria per l'intera durata del presente contratto di servizio sono poste a carico del bilancio della Regione Siciliana, capitolo 212533, Dipartimento 2, Titolo 1, ctg. 2, Upb 2, natura fondi 1. I pagamenti verranno effettuati dal Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, ragioneria Generale della Regione, cui compete a legislazione vigente la gestione del capitolo di spesa, come da addendum nr. 1 al presente contratto di servizio.

Le somme necessarie per la copertura finanziaria annua per il periodo dal 01/01/2017 al 31/12/2018, in conformità al Regolamento (UE) N. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (UE) del 17/12/2013, sono fissate, secondo i criteri di convenienza economica per la Pubblica Amministrazione per i servizi affidati in regime di "house providing", in €. 308.137,24 (esente iva ex art. 10, 2 comma, DPR 633/72), pari alla somma dei costi diretti di produzione determinati in base al costo del personale assegnato ai servizi in convenzione maggiorato dei conseguenti oneri contributivi e fiscali ed i costi delle spese generali di gestione, pari ad un'incidenza del 6% circa, come specificatamente indicato nel documento Allegato C "Corrispettivo annuo per servizi a prestazione standard".

Considerato che le attuali risorse finanziarie non consentono l'erogazione di prestazioni in plus orario, di turnazione e di servizi per i quali sono previste indennità varie da erogare ai dipendenti societari, nella stessa misura con cui sono state erogate in precedenza, resta in ogni caso inteso tra le parti che l'Amministrazione, ove la richiesta ecceda la copertura

finanziaria del suddetto capitolo 212533, dovrà farVi integralmente fronte con ulteriori proprie risorse, per gli oneri aggiuntivi che la società dovrà sopportare.

ART. 7 CORRISPETTIVO PER I SERVIZI A PRESTAZIONE STANDARD

Per il periodo dal 01/01/2017 al 31/12/2018 il corrispettivo annuo è fissato in €. 308.137,24 (esente iva ex art. 10, 2 comma, DPR 633/72), pari alla somma dei costi diretti di produzione, determinati in base al costo del personale assegnato ai servizi in convenzione maggiorato dei conseguenti oneri contributivi e fiscali, stimati in €. 292.951,88, ed i costi delle spese generali di gestione, stimati in €. 15.185,36 e pari ad un'incidenza del 5,18%, come dettagliatamente indicati nell'allegato "C". Il corrispettivo è stato determinato in conformità ai prezzi esposti nella nota societaria richiamata in premessa ed oggetto di valutazione di congruità da parte del Dipartimento Regionale Tecnico con propria nota prot. 124216 del 24 giugno 2016.

Quanto non previsto nelle specifiche di servizio (Allegato A) si intenderà servizio aggiuntivo disciplinato dal successivo art. 8.

Resta inteso tra le parti che i servizi si considereranno espletati al raggiungimento dei risultati quali-quantitativi concordati nelle Specifiche di Servizio (Allegato A).

ART. 8 SERVIZI AGGIUNTIVI

I servizi aggiuntivi svolti dalla Società, ove preventivamente autorizzati dall'Amministrazione, soggiacciono agli stessi obblighi contrattuali.

In tale tipologia di servizio rientra qualsiasi necessità ed esigenza riconducibile a tutti i servizi di cui al precedente art. 2 e non ricompresa nelle specifiche del servizio a prestazione standard.

La quantificazione del servizio aggiuntivo verrà effettuata dalla Società *"al costo"*, nel rispetto dei corrispettivi sottoposti a giudizio di conguità, sulla base della tariffazione di cui al documento Allegato D "Corrispettivo delle maggiorazioni e dei servizi aggiuntivi" del

presente contratto.

Le prestazioni aggiuntive di cui all'Allegato D dovranno essere richieste dall'Amministrazione su apposito modulo Allegato E "Richiesta di prestazione aggiuntiva" alla Società, nell'ambito delle unità lavorative disponibili.

I costi per i servizi aggiuntivi di cui al presente articolo non sono compresi in quelli di cui agli artt. 6 e 7.

Le prestazioni aggiuntive si considereranno espletate al raggiungimento dei risultati quali-quantitativi concordati con l'Amministrazione, la quale attesterà il servizio reso nel consuntivo delle prestazioni di cui al modulo "Richiesta di prestazione aggiuntiva" (Allegato E), ed effettuerà il pagamento ai sensi del successivo art. 10.

ART. 9 VERIFICA PERIODICA DEI SERVIZI

I suddetti servizi ed i relativi corrispettivi sono soggetti a verifica periodica.

La verifica verrà operata annualmente, previa formale approvazione del nuovo piano dei costi da parte della Società.

ART. 10 MODALITA' DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, provvederà al pagamento, a titolo di anticipazione del prezzo contrattuale, entro il giorno 20 del primo mese dell'anno, mediante accredito sul conto corrente, che sarà comunicato dalla Società, di una somma pari al venti per cento del valore totale presunto di fatturazione annua, sulla base dei servizi espletabili, di cui al precedente art. 7, indicati nell'Allegato C, salvo conguaglio in corso d'esercizio.

I successivi pagamenti saranno erogati in ratei mensili, dietro presentazione di regolare fattura, previa verifica di conformità da parte dell'Amministrazione (Allegato H), avente ad oggetto il regolare espletamento dei servizi.

Il Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro provvede al pagamento dei servizi forniti, comprensivi di eventuali servizi aggiuntivi se richiesti ai sensi del precedente art. 8, sulla

base delle prestazioni rese dalla Società e delle verifiche di conformità dei servizi erogati, di cui al successivo art. 12, entro trenta giorni dalla data di acquisizione della fattura, eventualmente corredata dalla verifica di conformità dei servizi resi certificata dall'Amministrazione committente tramite la trasmissione dell'allegato H.

L'Amministrazione certificherà alla Società con cadenza mensile entro e non oltre il giorno 20 del mese successivo il regolare espletamento dei servizi tramite l'Allegato H *"Questionario di valutazione sulla conformità del servizio erogato"* di cui al successivo art. 12.

La Società è tenuta a trasmettere senza ritardo, e comunque con cadenza mensile, la fattura, unitamente alla copia della verifica di conformità ove già disponibile, al Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

L'anticipazione del prezzo contrattuale erogata alla società sarà oggetto di conguaglio di regola nell'ultimo trimestre di fatturazione del rispettivo anno di competenza.

ART. 11 CONTROLLI DELLA SOCIETÀ

La Società dovrà effettuare degli specifici controlli interni al fine di consentire la verifica di ciascun processo del servizio per assicurare che lo stesso effettivamente risponda alle specifiche del servizio e soddisfi l'Amministrazione.

I controlli da parte della Società devono quindi essere mirati alla verifica delle caratteristiche prestazionali del servizio (in relazione alle caratteristiche definite nella Specifica del Servizio) e delle modalità di erogazione del servizio (al fine di assicurarne la sua efficacia).

Nel caso di non conformità riscontrate durante tali controlli, dovrà definire ed attuare in modo tempestivo le opportune azioni per la loro risoluzione.

ART. 12 CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione si obbliga ad effettuare, in contraddittorio, i controlli sui servizi resi presso qualunque sede di erogazione, al fine di verificare il regolare e puntuale svolgimento degli stessi rispetto alle Specifiche di Servizio allegate.

In occasione dei controlli di cui sopra, l'Amministrazione potrà acquisire tutti i dati e le informazioni ritenute utili per accertare il pieno rispetto delle condizioni previste nel presente contratto durante il periodo di vigenza dello stesso.

La Società presterà ai rappresentanti dell'Amministrazione la massima collaborazione possibile per un efficace espletamento delle attività di controllo.

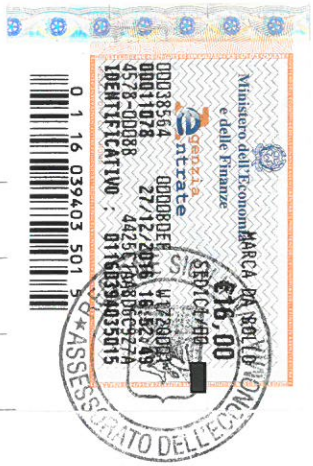
L'Amministrazione ha l'onere di verificare che l'utilizzazione del personale societario avvenga nel rigoroso rispetto del livello di inquadramento, ponendo in essere qualsivoglia procedura di controllo, al fine di evitare che il citato personale sia utilizzato in mansioni, compiti e attività ricomprese nelle attribuzioni istituzionali dell'Amministrazione stessa e, comunque, in mansioni diverse da quelle previste nell'inquadramento posseduto dal personale societario.

L'Amministrazione si obbliga a compilare mensilmente il "*Questionario di valutazione sulla conformità del servizio erogato*" (Allegato H) ed a trasmetterlo alla Società entro e non oltre il giorno 20 (venti) di ogni mese. In caso di mancata o omessa trasmissione dell'Allegato H, entro i termini previsti, i servizi saranno comunque immediatamente liquidabili.

Il committente si obbliga altresì a redigere, nei termini contrattualmente previsti, gli appositi modelli di misurazione e valutazione della performance individuale di ogni lavoratore assegnato.

Se durante i controlli sull'erogazione dei servizi resi dovessero essere riscontrati elementi di non conformità alle Specifiche di Servizio, l'Amministrazione dovrà inoltrare con la massima tempestività e comunque entro e non oltre il termine decadenziale di giorni 7 (sette), specifica nota di contestazione alla Società richiedendo apposita valutazione in contraddittorio delle criticità emerse e ciò al fine di definire gli opportuni provvedimenti che la Società dovrà adottare per la relativa risoluzione.

Ogni e qualsiasi contestazione potrà essere inoltrata mediante apposito rapporto



"Segnalazione Cliente" (Allegato I) per la gestione della non conformità, da allegare successivamente al questionario suddetto (Allegato H).

Decorso il sopra indicato termine nessuna contestazione potrà essere più operata nei confronti della Società circa la regolarità del servizio e conseguentemente non potrà essere operata alcuna sospensione, riduzione o ritardo nel pagamento del corrispettivo maturato.

Le prestazioni oggetto di contestazione, non definite entro 15 (quindici) giorni dalla data di invio dell'Allegato I sono escluse dalla fatturazione fino alla conclusione del contraddittorio, che comunque dovrà essere definito entro e non oltre 30 (trenta) giorni dall'invio del menzionato allegato.

ART. 13 OBBLIGO DI RISERVATEZZA

La Società si impegna a non divulgare le notizie ed i dati venuti a conoscenza dal personale della Società o da chiunque collabori alla sua attività, in relazione all'esecuzione dell'incarico di cui alla presente convenzione.

ART. 14 TRATTAMENTO DATI PERSONALI - D. LGS. 196/2003

Ai sensi di quanto previsto dal D. LGS n. 196/2003 resta tra le parti inteso che per tutti i dati personali trattati nell'ambito dei servizi e delle attività, in genere, svolte dalla Società per conto dell''Amministrazione, titolare del trattamento resta l'Amministrazione medesima, e che alla Società è attribuita la nomina di responsabile esterno del trattamento.

ART. 15 COMPONIMENTO BONARIO

In tutti quei casi di controversie insorgenti in materia di applicazione, attuazione e/o interpretazione del presente del contratto di servizio stipulato con la Società, le parti potranno esperire tentativi di componimento bonario, senza sospensione del pagamento degli importi nelle more dovuti.

ART. 16 DURATA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il presente contratto decorre dal 01 gennaio 2017 (primo gennaio duemiladiciassette) sino al

31 dicembre 2018 (trentuno dicembre duemiladiciotto).

ART. 17 RESPONSABILITA'

L'Amministrazione, in quanto titolare delle sedi di erogazione dei servizi, è responsabile della sicurezza e della salubrità dei posti di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 "Sicurezza e salute dei lavoratori"; informa la Società delle criticità strutturali esistenti; si fa carico di fornire alla Società dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui i lavoratori sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione ai servizi da erogare.

La Società, da parte sua, provvederà a dotare, a propria cura e spese, le unità lavorative di indumenti e dispositivi di protezione individuale (DPI) adeguati al lavoro da svolgere.

La Società si farà carico di effettuare le visite mediche mediante i propri medici competenti, che avranno cura di rilasciare l'idoneità alla mansione specifica presso il luogo di lavoro a cui saranno destinati.

La Società si farà carico di effettuare l'informazione e la formazione specifica così come previsto dagli artt. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii., per l'avvio al lavoro del personale impiegato.

La Società è tenuta a rispondere degli eventuali danni che il proprio personale, nello svolgimento del servizio, dovesse cagionare a persone, animali e cose. Al tal riguardo la Società provvederà a stipulare una polizza assicurativa. La società dà atto che il prezzo contrattuale è comprensivo degli oneri di sicurezza di propria spettanza, per il personale societario utilizzato.

ART. 18 DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Convengono espressamente le Parti che il corrispettivo contrattualmente previsto nel precedente art. 7 potrà subire variazioni in aumento o in diminuzione, nei limiti della disponibilità del capitolo di spesa previsto nel Bilancio di previsione della Regione per gli

esercizi finanziari 2017 e 2018, e comunque in applicazione analogica dell'art. 106 comma 12 del Decr. Lgs. 50/2016.

ART. 19 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto, le parti fanno espresso rinvio alle norme del Codice civile e alle norme di contabilità generale dello Stato, nonché al Decr. Lgs. 50/2016, nei limiti della compatibilità con la vigente disciplina in materia di contratti di servizio stipulati dalle amministrazioni pubbliche con le società in house e soggette a controllo analogo e controllo analogo congiunto.

ART. 20 REGISTRAZIONE

Il presente contratto è soggetto all'imposta di bollo, a carico della società, ed a registrazione solo in caso di uso e le spese relative saranno a carico del soggetto che provvede alla registrazione.

Letto, approvato e sottoscritto

Allegati:

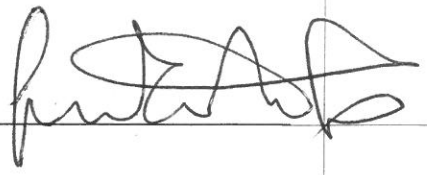
- Allegato A – Specifiche di servizio rev....
- Allegato B – Richiesta di modifica del servizio
- Allegato C – Corrispettivo per servizi a prestazione standard
- Allegato D – Corrispettivo delle maggiorazioni e dei servizi aggiuntivi
- Allegato H – Questionario di valutazione sulla conformità del servizio erogato
- Allegato I – Segnalazione cliente

Palermo, addì 27 DIC. 2016

Per la Regione Siciliana - Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del personale

il Dirigente Generale **Dott.ssa Luciana Giammanco**

Per la Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.

L'Amministratore Unico **Dott. Sergio Maria Rosario Tufano** 

ADDENDUM NR. 1 AL CONTRATTO DI SERVIZIO

L'Amministrazione contraente, la Società ed il Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, Ragioneria generale della Regione, che interviene solo ai fini di cui al presente addendum, danno atto e convengono che i pagamenti del contratto di servizio saranno effettuati a valere sul capitolo 212533 del bilancio regionale, Dipartimento 2, Titolo 1, ctg. 2, Upb 2. Detti pagamenti verranno effettuati dal Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, Ragioneria Generale della Regione, cui compete a legislazione vigente la gestione del capitolo di spesa, nel rispetto delle clausole del contratto di servizio e dei reciproci obblighi assunti dalle parti contraenti.

Palermo, addì 27 DIC. 2016

Per la Regione Siciliana, Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro, Ragioneria generale della Regione:

Il Ragioniere Generale **Dott. Salvatore Sammartano**

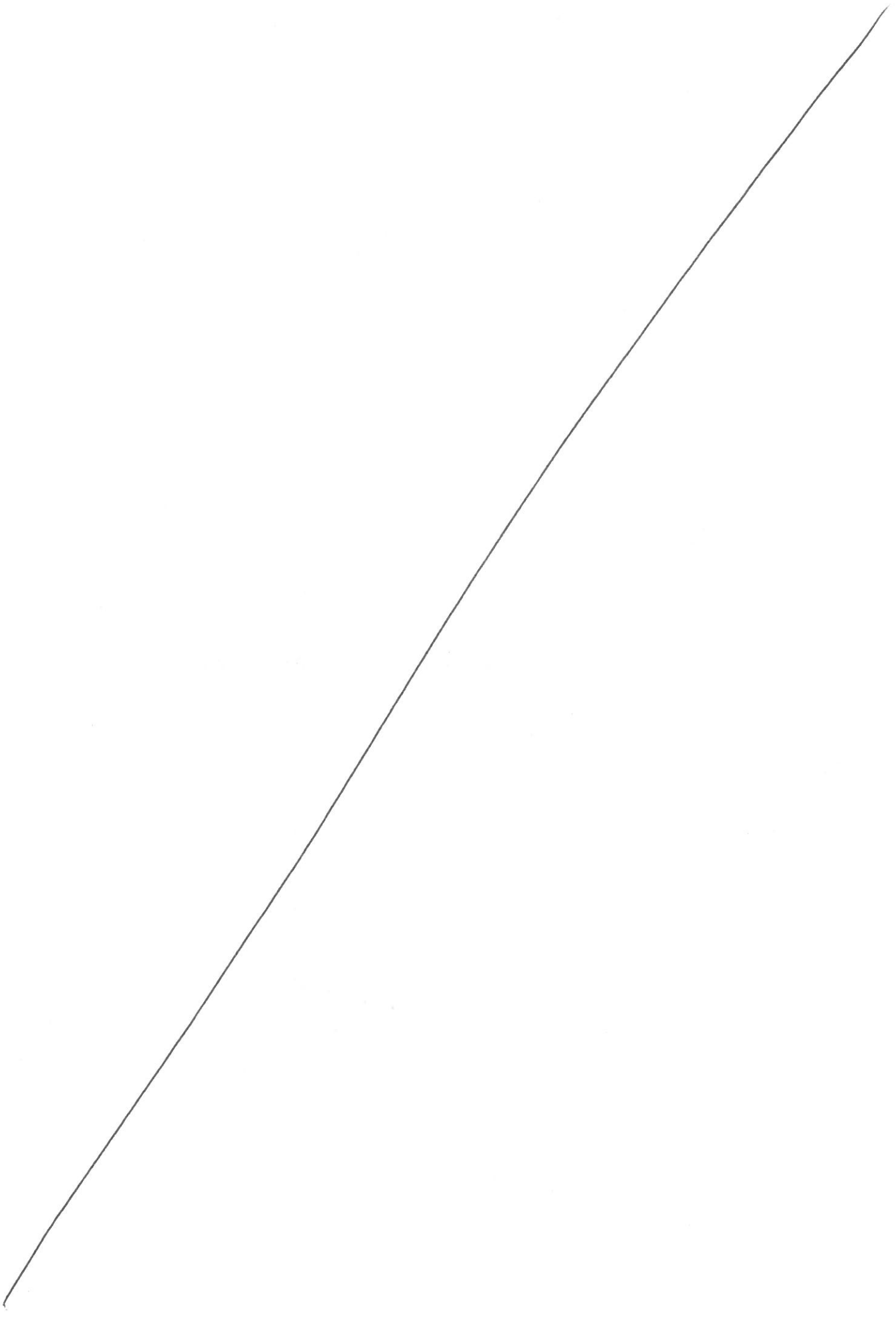
Il Dirigente del Servizio 5 Partecipazioni **Avv. Filippo Nasca**, delegato alla gestione del capitolo giusta D.R.G. n. 911 del 30/6/2016 con il quale è stato ad egli conferito l'incarico di dirigente titolare del Servizio 5 "Partecipazioni" del Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro

Per la Regione Siciliana - Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del personale

il Dirigente Generale **Dott.ssa Luciana Giammanco**

Per la Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.

L'Amministratore Unico **Dott. Sergio Maria Rosario Tufano**



CONTRATTO DI SERVIZIO
ATTUATIVO DELLA
"CONVENZIONE QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI AUSILIARI DELLA REGIONE SICILIANA ALLA SOCIETA' CONSORTILE PER AZIONI SERVIZI AUSILIARI SICILIA"

TRA

LA REGIONE SICILIANA - DIPARTIMENTO REGIONALE FUNZIONE PUBBLICA E PERSONALE

E

LA SOCIETÀ SAS – SERVIZI AUSILIARI SICILIA SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI

ALLEGATO A

SPECIFICHE DI SERVIZIO

Rev. 01 del 27/12/2013

NOME DEL SERVIZIO:	AUSILIARIATO ALLA GESTIONE DELL'ARCHIVIO/BACK-OFFICE AMMINISTRATIVO
CLIENTE:	ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA - DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA E PERSONALE

NORMATIVE E DOCUMENTI CUI RISPONDE IL SERVIZIO

- D.Lgs. 81/2008: "Testo unico sulla sicurezza e salute dei lavoratori" e s.m.i.
- D.Lgs. 196/2003: "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
-CCRL del Comparto non Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della Legge Regionale 15 Maggio 2000 n. 10.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di ausiliariato alla gestione dell'archivio/back-office amministrativo da erogare al Dipartimento Regionale Funzione Pubblica e Personale, presso le sedi sotto riportate, prevede l'effettuazione su richiesta di tutte o parte delle seguenti operazioni di supporto:

- protocollo cartaceo e/o informatizzato di documenti (atti amministrativi, provvedimenti, note, etc.);
- archiviazione cartacea e/o informatizzata di documenti (atti amministrativi, provvedimenti, note, etc.);
- inserimento, compilazione, consultazione ed archiviazione di dati attraverso sistema informatico;
- tenuta ed aggiornamento dei registri cartacei ed informatizzati;
- fascicolazione e catalogazione documenti ivi compresa la materiale allocazione degli stessi;
- riordino della documentazione archiviata;
- ricerca e recapito documentazione richiesta;
- supporto nella predisposizione di elenchi relativi a compiti istituzionali dei Servizi;
- riproduzione di documenti (stampa, scansione, fotocopiatura, etc.);
- predisposizione di documentazione per la spedizione;
- trasmissione di documentazione via fax e/o e-mail;
- ausilio alla redazione di atti, provvedimenti, corrispondenza, ecc., attraverso l'utilizzo di sistemi informatici;
- rilevazione, riscontro, imputazione, contabilizzazione di semplici dati amministrativi;
- supporto nelle operazioni di elaborazione dati;
- riproduzione sotto dettatura di lettere attraverso sistema di videoscrittura;
- ricevimento delle pratiche/documentazione in ingresso;
- inoltro delle pratiche amministrative.

Le modalità di erogazione del servizio devono essere conformi all'art. 3 del Contratto di Servizio, alle procedure/istruzioni in vigore presso il Dipartimento ed ai requisiti cogenti applicabili.

Sono a carico del Dipartimento le infrastrutture, il materiale di consumo, le attrezzature, le apparecchiature e quant'altro necessario per lo svolgimento delle suddette operazioni.

Le operazioni di cui sopra devono essere svolte a supporto di quelle del Dipartimento, anche coadiuvando il personale interno nell'espletamento dei compiti affidati e secondo le direttive impartite dai responsabili delle sedi di erogazione .

Essendo il servizio fornito in ausilio e non totalmente affidato alla Società, i vari permessi di assenza del personale dovranno essere autorizzati dalla stessa previo nulla osta da parte del Dipartimento.

Per la realizzazione del servizio si quantifica il numero di unità di personale da assegnare pari a 5.

Il servizio deve essere svolto nei giorni, negli orari e con le unità di personale (N. U.) di seguito indicate per ciascuna sede di erogazione (festività escluse).

Per le sedi di erogazione con assegnata 1 unità di personale, l'eventuale temporanea sostituzione della stessa, richiesta dal Dipartimento in caso di assenza, dovrà avvenire nell'ambito del personale assegnato al relativo servizio integrato al momento presente sul sito di lavoro e di pari mansione, previo nulla osta del Dipartimento.

Le prestazioni suddette prevedono una organizzazione del lavoro che fa scaturire ulteriori oneri, per effetto delle seguenti maggiorazioni di cui all'Allegato D del Contratto di Servizio:

- maggiorazione per servizi che prevedono indennità di mensa.

Sede di erogazione	N.U.	Indirizzo	Giorni e orari
Dipartimento Funzione pubblica e personale Servizio 1	2	Viale Regione Siciliana 2194 - Palermo	Lun./Mar./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mer. 07.30-13.30; 14.00-18.00
Dipartimento Funzione pubblica e personale Affari Generali	2	Viale Regione Siciliana 2194 - Palermo	Lun./Mar./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mer. 07.30-13.30; 14.00-18.00
Dipartimento Funzione pubblica e personale Servizio 20	1	Viale Regione Siciliana 2194 - Palermo	Lun./Mar./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mer. 07.30-13.30; 14.00-18.00

Caratteristiche del servizio soggette a valutazione del Cliente	Modalità di Controllo	Frequenza	Condizioni di accettabilità delle caratteristiche	Documenti di registrazione
Efficacia complessiva del servizio.	Verifica segnalazioni cliente (All. I).	Mensile	Raggiungimento del risultato quantitativo e qualitativo previsto nella SDS.	Questionario di valutazione (All. H)

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A	SPECIFICA DEL SERVIZIO	SDS 14ARP/03	
		Rev. 0 del 12.10.15	Pag. 1/2

NOME DEL SERVIZIO:	AUSILIARIATO AL SERVIZIO USCIERILE E PORTIERATO
CLIENTE:	ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA - DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA E PERSONALE

NORMATIVE E DOCUMENTI CUI RISPONDE IL SERVIZIO

- Regolamento interno: "Accesso ai locali del Dipartimento Funzione Pubblica e Personale" ai sensi del D.A. del 15 dicembre 2011.
- D.Lgs. 81/2008: "Testo unico sulla sicurezza e salute dei lavoratori" e s.m.i.
- D.Lgs. 196/2003: "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
- CCRL del Comparto non Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della Legge Regionale 15 Maggio 2000 n. 10.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di ausiliariato al servizio uscierile e portierato da erogare al Dipartimento Regionale Funzione Pubblica e Personale prevede l'effettuazione delle seguenti operazioni di supporto alla sede di viale Regione Siciliana n. 2226 Palermo:

<u>attività di ausiliariato al servizio uscierile:</u>

- controllo e sorveglianza dell'accesso del pubblico agli uffici, in relazione agli orari ed alla condotta da osservare;
- anticamera ai piani/uffici/servizi;
- prime informazioni al pubblico su ubicazione degli uffici/servizi, su orari e quant'altro attinente ai servizi offerti;
- accoglienza ed accompagnamento dei visitatori agli uffici/servizi;
- prelievo e distribuzione della corrispondenza, di atti amministrativi e documentazione varia da movimentare all'interno del piano /edificio;
- fotocopiatura di documenti attraverso fotocopiatori del Dipartimento;

<u>attività di ausiliariato al portierato:</u>

- Apertura e chiusura della porta di ingresso, del cancello pedonale e di quello carrabile agli orari di seguito indicati;
- Controllo accesso visitatori;
- Avviso telefonico al Funzionario dell'Ufficio o Servizio interessato dalla visita;
- Identificazione e registrazione del nominativo dei visitatori e dell'orario di ingresso e di uscita, in registri cartacei o su supporti informatici forniti dal Dipartimento;
- Conservazione e riconsegna documento d'identità del visitatore;
- Rilascio e ritiro "pass" ad ogni visitatore;
- Prime informazioni ai visitatori sui vari servizi /uffici;
- Utilizzo delle previste manovre di emergenza degli impianti ascensori;
- Accensione e spegnimento dell'impianto di climatizzazione;
- Accensione e spegnimento degli interruttori elettrici siti nel quadro a piano terra, agli orari di apertura e chiusura del Dipartimento;
- Controllo ed eventuale chiusura delle finestre presenti negli spazi comuni dell'edificio (corridoi, vano scala, servizi igienici);
- Comando a distanza dell'asta che consente l'accesso ai parcheggi;
- Dietro autorizzazione del consegnatario potrà essere concesso l'accesso occasionale all'interno del

parcheggio del personale che effettua manutenzione e forniture al Dipartimento;
- Riordino del locale portineria e mantenimento del decoro.

Le operazioni di cui sopra devono essere svolte a supporto di quelle del Dipartimento, anche coadiuvando il personale interno nell'espletamento dei compiti affidati e secondo le direttive impartite dal responsabile della sede di erogazione.

Essendo il servizio fornito in ausilio, il personale societario è assegnato all'Area Affari Generali del Dipartimento Funzione Pubblica, il quale avrà cura di indicare giornalmente l'ubicazione ed il servizio da rendere da ciascuna unità lavorativa presente, nonché fornire i necessari nulla osta ai vari permessi di assenze richiesti dal personale societario.

Le modalità di erogazione del servizio devono essere conformi all'art. 3 del Contratto di Servizio, alle procedure/istruzioni in vigore presso il Dipartimento ed ai requisiti cogenti applicabili.

Per la realizzazione del servizio si quantifica il numero di unità di personale da assegnare pari a 4.

Il servizio deve essere svolto nei giorni, negli orari e con le unità teoriche di personale (N. U.) di seguito indicate per ciascuna sede di erogazione (festività escluse).

Il personale assegnato al servizio dovrà svolgere le attività indicate sopra secondo specifiche **fasce orarie** che necessitano al Dipartimento Regionale Funzione Pubblica e Personale.

Le prestazioni suddette potrebbero prevedere una organizzazione del lavoro che fa scaturire ulteriori oneri, per effetto delle seguenti maggiorazioni di cui all'Allegato D del Contratto di Servizio:

- maggiorazione per servizi che prevedono indennità di turnazione fissa;
- maggiorazione per servizi che prevedono indennità di mensa;
- maggiorazione per servizi che prevedono indennità di cambio consegna.

Il servizio deve garantire, inoltre, la chiusura del Dipartimento anche in orari eccedenti quelli suddetti, previa comunicazione scritta antecedente le 24 ore. In tale caso, la prestazione aggiuntiva deve essere erogata in conformità all'art. 8 del Contratto di Servizio.

Sede di erogazione	N.U.	Indirizzo	Giorni e orari
Dipartimento Funzione pubblica e personale Uffici ai piani e portineria	2	Viale Regione Siciliana 2194 - Palermo	Lun. 7.30-13.00/13.30-16.30; Mart. Merc.Giov 7.30-14.00; Ven. 7.30-13.00/13.30-16.00;
Dipartimento Funzione pubblica e personale Uffici ai piani e portineria	2	Viale Regione Siciliana 2194 - Palermo	Lun. 7.30-13.30/14.00-16.30; Mart. Merc. Giov 14.00-20.30; Ven. 8.00-13.30/14.00-16.30;

Caratteristiche del servizio soggette a valutazione del Cliente	Modalità di Controllo	Frequenza	Condizioni di accettabilità delle caratteristiche	Documenti di registrazione
Efficacia complessiva del servizio.	Verifica segnalazioni cliente (All. I).	Mensile	Raggiungimento del risultato quantitativo e qualitativo previsto nella SDS.	Questionario di valutazione (All. H)

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.	**RICHIESTA DI MODIFICA DEL SERVIZIO**	Pag. 1 / 1

CLIENTE:_____

SERVIZIO:_____COD. SDS_____ REV._DEL_____

DESCRIZIONE DELLA MODIFICA

❒ Modifica dell'attività:

❒ Modifica dell'orario/giorni di erogazione del servizio:

❒ Modifica delle sedi di erogazione del servizio:

Firma e Timbro Cliente:	Data:

Soci Committenti		Nr. unità teoriche convenzioni	Cat. Contrattuale CCRL	costi diretti complessivi (incl. Ind.mensa, retrib.acc., IRAP/IRES)	costi indiretti complessivi (spese generali + personale indiretto)	% incidenza costi indiretti	costi complessivi
Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica – Dipartimento funzione pubblica e personale							
14ARP/01	Ausiliariato alla gestione dell'archivio/back-office amministrativo	5	A/B	**160.407,28**	**8.327,22**	5,19%	**168.734,50**
14ARP/02	Ausiliariato al portierato	4	A/B	**128.325,83**	**6.661,78**	5,19%	**134.987,60**
14ARP	Servizio di coordinamento (pro quota 3 unità per tutti i dip.regionali)	0,118	C	**4.218,77**	**196,36**	4,65%	**4.415,14**
Totale		**9,118**		**292.951,88**	**15.185,36**	**5,18%**	**308.137,24**

Corrispettivo delle maggiorazioni e dei servizi aggiuntivi

Maggiorazioni/servizi aggiuntivi	Unità di misura	Importo CCRL	Contributi prev.li e Assic.vi	TFR	II.DD. IRAP	TOTALE COSTO UNITARIO
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di turnazione fissa	mesi/uomo	95,00	28,66	6,56	4,90	**135,10**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità turno festivo	giorni/uomo	20,00	6,03	1,38	1,03	**28,43**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità turno notturno feriale	giorni/uomo	25,00	7,54	1,73	1,29	**35,59**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità turno notturno festivo	giorni/uomo	35,00	10,56	2,42	1,80	**49,80**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità turno notturno festivo-festivo	giorni/uomo	70,00	21,12	4,84	3,61	**99,61**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità turno festività Nazionale	giorni/uomo	50,00	15,09	3,45	2,58	**71,08**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di cambio consegne	mesi/uomo	25,00	7,54	1,73	1,29	**35,59**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di informatica **importo minimo**	mesi/uomo	50,00	15,09	3,45	2,58	**71,08**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di informatica **importo massimo**	mesi/uomo	150,00	45,26	10,36	7,73	**213,33**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di guida	mesi/uomo	120,00	36,20	8,29	6,18	**170,68**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità istruttori autisti assegnati ai DG.-**importo minimo**	anni/uomo	7.747,00	2.337,27	535,12	399,20	**11.018,60**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità istruttori autisti assegnati ai DG.-**importo massimo**	anni/uomo	12.912,00	3.895,55	891,88	665,35	**18.364,75**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità consegnatario/cassiere - **importo minimo**	mesi/uomo	50,00	15,09	3,45	2,58	**71,08**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità consegnatario/cassiere **importo massimo**	mesi/uomo	250,00	75,43	17,27	12,88	**355,58**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di rischio	giorni/uomo	3,00	0,91	0,21	0,15	**4,25**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di disagio	giorni/uomo	4,50	1,36	0,31	0,23	**6,43**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di pronta reperibilità - dip. cat. "A"	giorni/uomo	10,00	3,02	0,69	0,52	**14,22**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di pronta reperibilità - dip. cat. "B"	giorni/uomo	11,50	3,47	0,79	0,59	**16,39**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di pronta reperibilità - dip. cat. "C"	giorni/uomo	13,00	3,92	0,90	0,67	**18,47**
Maggiorazione per servizi che prevedono Indennità di pronta reperibilità - dip. cat. "D"	giorni/uomo	15,50	4,68	1,07	0,80	**22,00**
Maggiorazione per servizi che prevedono Trattamento di trasferta (rimborso max spese pasto)	giorni/uomo	30,55			1,47	**32,07**
Servizio aggiuntivo attraverso lavoro straordinario diurno *	ore/uomo	11,78	3,55	0,81	0,61	**16,71**
Servizio aggiuntivo attraverso lavoro straordinario festivo o notturno *	ore/uomo	13,31	4,01	0,92	0,69	**18,89**
Servizio aggiuntivo attraverso lavoro straordinario notturno-festivo G *	ore/uomo	15,36	4,63	1,06	0,79	**21,79**

* Il costo unitario è stato determinato a titolo di esempio rispetto alla catergoria contrattuale "B" e posizione economica 4 del CCRL applicato

Oltre alle maggiorazioni per tutte le indennità previste dal CCRL vigente Tab. "M".

Allegato "D" rev. 2 del 15/10/2012

CLIENTE:	
Servizio:	**SDS:**
Sede di erogazione:	
Si richiede l'erogazione delle seguenti prestazioni aggiuntive:	
☐ Prestazione aggiuntiva attraverso lavoro straordinario diurno. Giorni ed orari richiesti:	N. ore/uomo: N. unità lav.:
☐ Prestazione aggiuntiva attraverso lavoro straordinario festivo. Giorni ed orari richiesti:	N. ore/uomo: N. unità lav.:
☐ Prestazione aggiuntiva attraverso lavoro straordinario notturno. Giorni ed orari richiesti:	N. ore/uomo: N. unità lav.:
☐ Prestazione aggiuntiva attraverso lavoro straordinario notturno-festivo. Giorni ed orari richiesti:	N. ore/uomo: N. unità lav.:

Numero totale ore richieste: _____ **Numero totale unità lavorative richieste:** _____

Le prestazioni di cui sopra saranno contabilizzate da Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A. secondo le tariffe contrattuali in vigore di cui all'Allegato D del contratto di servizio.

Timbro e Firma richiedente:	**Timbro e Firma Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A. per accettazione:**
Data:	**Data:**

CONSUNTIVO PRESTAZIONI

Nominativo personale coinvolto	data	ora inizio	ora fine	ore totali
			TOTALE ORE	

	CONFORME	NON CONFORME
Attestazione di conformità del servizio reso:		

Note:	
Timbro e Firma Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.:	**Timbro e Firma Cliente per servizio reso:**
Data:	**Data:**

SERVIZI AUSILIARI SICILIA S.C.P.A	**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA CONFORMITA' DEL SERVIZIO EROGATO**	Rev. n. 01 del 27.12.2013 Pag. 1/1

DATI RELATIVI AL SOCIO COMMITTENTE

Denominazione Ente Sanitario/Dipartimento Regionale	
Persona incaricata alla compilazione dall'Ente Sanitario/Dipartimento Regionale:	Funzione:

DATI RELATIVI AL SERVIZIO EROGATO DAL PERSONALE S.A.S. S.C.p.A.

Nome del servizio:
Denominazione della sede d'erogazione del servizio e indirizzo (via, n.c. e città):
Periodo di valutazione: (mese)_____/(anno)_____

Istruzioni: in corrispondenza delle domande indicare con una X il giudizio sul servizio erogato se "scarso", "sufficiente" o "buono". ***Per ogni giudizio negativo espresso si deve allegare un rapporto "Segnalazione Cliente" (Allegato I) per la gestione della non conformità, riportando il numero della segnalazione nell'apposita colonna "N. SC".***

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO				
ARGOMENTO	**Giudizio**			
	Scarso	**N. SC**	**Sufficiente**	**Buono**
1. Come giudicate la rispondenza del servizio erogato ai requisiti della specifica del servizio?				
2. Come giudicate la competenza del personale?				
3. Come giudicate il rispetto dei tempi di erogazione del servizio concordati?				
4. Come giudicate la capacità del personale nell'eseguire le operazioni previste nella specifica del servizio?				
5. Come giudicate il rispetto dell'indicazioni operative da Voi fornite per l'erogazione del servizio?				
6. Come giudicate il rispetto dei requisiti normativi e delle Vs. procedure interne cui risponde il servizio?				
7. Come giudicate il rispetto dell'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, se previsti, per le attività svolte?				
8. Come giudicate la capacità del personale di mantenere in buono stato le apparecchiature/attrezzature/automezzi da Voi fornite per l'erogazione del servizio?				
9. Secondo Voi sono stati raggiunti gli obiettivi del piano di lavoro discendenti dall'effettivo espletamento della mansione assegnate?	Si		No	

L'esito globale della valutazione è conforme alla specifica del servizio?	Si	No

Proposte di miglioramento del servizio:

_____

_____

_____

Data: _____ Timbro e firma del Cliente

_____

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.	**SEGNALAZIONE CLIENTE**	N° SC_____/_____ Del ____/____/_____

CLIENTE

Cliente: .....Servizio:.....

SDS.....Sede di erogazione:.....

Segnalazione da: .....posizione:.....

CONTENUTI della SEGNALAZIONE

Data/ora relativi al problema segnalato:

Richiesta risoluzione del problema entro il:

Firma Cliente:

SOCIETA'

DICHIARAZIONE DELLA S.A.S.

❒ Segnalazione fondata ❒ Segnalazione non fondata:

Note:

Per la S.A.S.: Posizione: _____ Firma: _____

CLIENTE

VERIFICA RISOLUZIONE DELLA SEGNALAZIONE

❒ Risolto ❒ Non risolto ❒ Altro: _____

Note:

Data:

Firma Cliente: Firma S.A.S.:

Allegato I rev.0 del 15.06.2012