

REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE

Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico

Area 1 "Coordinamento, Affari Generali e comuni"

Prot. n. 54224

Palermo, 30 GIU 2017

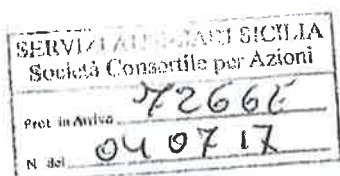
Oggetto : Trasmissione convenzione SAS - Azienda Provinciale di Ragusa
anni 2017 - 2018.



Spett.le
Servizi Ausiliari Sicilia
Società Consortile per azioni
Via Libertà' n. 37
90139 - Palermo

e p.c.

Al Dipartimento Regionale del
Bilancio e del Tesoro
Ragioniere Generale
Dott. Salvatore Sammartano



Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa
Direttore Generale
Dott. Maurizio Arico'

Loro Sedi

Si trasmette per il seguito di competenza la convenzione di cui in oggetto debitamente sottoscritta dal Dirigente Generale di questo Dipartimento Regionale.

Il Dirigente dell'Area 1

Arch. Giuseppe Caltabellotta





AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

U.O.C. Affari Generali

Piazza Igea n.1
97100-RAGUSA
WEB: www.asp.rg.it

Direttore U.O.C.
Avv. Giovanni Tolomeo
EMAIL giovanni.tolomeo@asp.rg.it
Telefono 0932/600771

Dirigente Amministrativo
Affari Generali
Avv. Salvatore Iurato

EMAIL salvatore.iurato@asp.rg.it
Telefono 0932/234254

Responsabile del Procedimento
Avv. Salvatore Iurato

SERVIZI AUSILIARI SICILIA Società Consortile per Azioni	
Prov. In Arrivo	6368E
N. del	130614

DATA - 8 GIU 2017

PROT. 1352

SERVIZI AUSILIARI SICILIA
Via Libertà 37
90139 PALERMO

OGGETTO: Trasmissione convenzione SAS 2017-2018

Come da Vs. richiesta, si trasmette originale della convenzione di cui all'oggetto, debitamente firmata dal Direttore Generale dell'Azienda.

Cordiali saluti.

Il Dirigente Amministrativo
Avv. Salvatore Iurato

SERVIZI AUSILIARI SICILIA Società Consortile per Azioni	
Prot. in Arrivo	6368E
N. di	130614

CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI STRUMENTALI ED AUSILIARI

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa, p.iva 01426410880 di seguito denominata Amministrazione Committente, rappresentata dal Direttore Generale Dr. Maurizio Aricò, nato a Pavia il 30/06/1955, C.F. MRZ/RCA 55H30 G388F, domiciliato per la carica in Ragusa, Piazza Igea n.1;

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 e gli enti soci committenti si avvalgono della suddetta Società con unica ed esclusiva funzione di servizio, secondo gli indirizzi strategici del Governo regionale e le direttive emanate dal Dipartimento Bilancio e Tesoro Ragioneria Generale della Regione, dal Dipartimento per la Pianificazione Strategica e dal Dipartimento per le attività sanitarie e Osservatorio epidemiologico dell'Assessorato regionale della Salute;
- 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

4

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 in data 3 agosto 2016 l'Autorità Nazionale Anticorruzione – seguita da apposita circolare della Ragioneria Generale della Regione prot. 42884/Sg.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 del costo del personale e dei costi generali della società;
- 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 L.R. 3/2015 la spesa complessiva destinata al pagamento dei corrispettivi per i servizi resi in favore degli enti del Servizio sanitario regionale ed acquisiti in convenzione dalla società consortile Servizi ausiliari Sicilia, risultante dalla definizione delle procedure di riordino di cui all'articolo 20, comma 2, della legge regionale 12 maggio 2010, n. 11, è posta interamente a carico dei bilanci di ciascun ente sanitario fruitore dei relativi servizi;
- 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 4.16519, reca una disponibilità, per gli esercizi finanziari 2017 e 2018, pari a complessivi Euro 2.400.000 annui.

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
57 DOE/01	Supporto all'attività di gestione dei sistemi informativi veterinari e della sicurezza alimentare	2

In ordine al coordinamento, la Società assegnerà inoltre una 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 committente nell'attività di coordinamento, monitoraggio e controllo del personale societario operante nelle diverse sedi operative (SDS57DOE/co).

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, appronterà 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 indicazioni 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 elevare 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 dovrà 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 provvederà 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 dei bilanci di ciascun ente sanitario fruitore dei relativi servizi che vi provvede mediante quota parte delle risorse poste a carico del bilancio della Regione Siciliana, capitolo 416519, gestito dal Dipartimento Regionale per le attività sanitarie e Osservatorio epidemiologico, cui compete a legislazione vigente.

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 €. 68.701,76 (euro sessantottomilasettecentouno/76) (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 5,18% 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 le sopracitate risorse finanziarie, 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 €. 68.701,76 (euro sessantottomilasettecentouno/76) (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 €. 65.317,16, ed i costi delle spese generali di gestione, stimati in €. 3.384,60 e pari ad un'incidenza del 5,18%, come dettagliatamente indicati nell'allegato "C". Il suddetto 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 dettagliatamente indicati nell'allegato D "Corrispettivo delle maggiorazioni e dei servizi aggiuntivi".

La quantificazione dei servizi aggiuntivi e dei maggiori oneri connessi alle modalità di erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, come declinati nelle allegate specifiche di servizio, verrà effettuata dalla Società "al costo", nel rispetto dei corrispettivi sottoposti a giudizio di congruità, sulla base della tariffazione di cui al documento Allegato D "Corrispettivo delle maggiorazioni e dei servizi aggiuntivi".

La società provvederà a fatturare i suddetti corrispettivi trimestralmente o in sede di conguaglio annuale.

Le ulteriori prestazioni aggiuntive 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 qualitativi 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.

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 previsto nel Piano Economico approvato dall'assemblea dei soci.

ART. 10 MODALITA' DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il Committente 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 Committente 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.

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, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

L'anticipazione dell'onere 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 eliminazione.

ART. 12 CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Committente ha l'obbligo di effettuare i controlli, in contraddittorio, per il tramite del coordinatore societario presente in azienda, sui servizi resi, 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 si intenderanno regolarmente resi e quindi 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 10 (dieci), 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 contratto di servizio stipulato con la Società, le parti potranno esperire tentativi di componimento bonario del disaccordo insorto, senza sospensione dei corrispettivi nelle more dovuti ad eccezione degli importi correlati ai servizi contestati.

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 delle disponibilità del Fondo sanitario regionale annualmente assegnate a tale finalità, 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. 1 del 01/01/2017
- 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 E – Richiesta di prestazione aggiuntiva
- Allegato H – Questionario di valutazione sulla conformità del servizio erogato
- Allegato I – Segnalazione cliente

Palermo, addì

Per l' Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa

il Direttore Generale **Dott. Maurizio Aricò**

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

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

Two handwritten signatures are present. The first is a black ink signature, likely of the Director General, and the second is a blue ink signature, likely of the Administrator, both written over the respective lines of text.

ADDENDUM NR. 1 AL CONTRATTO DI SERVIZIO

L'Amministrazione contraente, la Società ed il Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico, che interviene solo ai fini di cui al presente addendum, danno atto e convengono che i pagamenti del contratto di servizio saranno effettuati mediante quota parte delle risorse poste a carico del bilancio della Regione Siciliana, capitolo 416519, gestito dal Dipartimento Regionale per le attività sanitarie e Osservatorio epidemiologico, cui compete a legislazione vigente.

Detti pagamenti verranno effettuati direttamente dall'Ente committente, nel rispetto delle clausole del contratto di servizio e dei reciproci obblighi assunti dalle parti contraenti.

Palermo, addì

Per la Regione Siciliana, Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico

Il Dirigente Generale Ing. Salvatore Giglione

Per l'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa

il Direttore Generale Dott. Maurizio Aricò

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

L'Amministratore Unico Dott. Sergio Maria Rosario Tufano

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI RAGUSA

**CONTRATTO PER LA FORNITURA SERVIZI STRUMENTALI ED AUSILIARI
ALLA SOCIETA' CONSORTILE PER AZIONI SERVIZI AUSILIARI SICILIA**

ALLEGATO A "SPECIFICHE DI SERVIZIO"

REV. 1 DEL 01/01/2017

21

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A	SPECIFICA DEL SERVIZIO	SDS 57DOE/01	
	DIPARTIMENTO ATTIVITA' SANITARIE E OSSERVATORIO EPIDEMIOLOGICO A.S.P. RAGUSA	Rev. n. 1 del 01.01.2017	Pag. 1 / 2

NOME DEL SERVIZIO:	SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI VETERINARI E DELLA SICUREZZA ALIMENTARE
---------------------------	---

Normative e documenti cui risponde il servizio:	- Decreto Interministeriale 31.1.2002 "Disposizioni in materia di funzionamento dell'anagrafe bovina". - Piano dei Servizi Anagrafi Zootechniche. - 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 supporto all'attività di gestione dei sistemi informativi veterinari e della sicurezza alimentare prevede l'effettuazione delle seguenti attività di supporto:

- Inserimento e aggiornamento dell'anagrafe degli allevamenti degli animali domestici e d'affezione;
- Inserimento e aggiornamento dei macelli e registrazione dei capi macellati, della movimentazione in entrata e in uscita dei capi dalle aziende zootechniche;
- Registrazione dei censimenti, delle attività dei piani di eradicazione e dei piani programmati;
- Registrazione dei bolli - marche auricolari - microchip;
- Registrazione delle check-list relative alla farmaco-sorveglianza, al benessere animale, all'anagrafe dei trasportatori;
- Attività di anagrafe riguardanti la sicurezza alimentare e la registrazione dei controlli ufficiali;
- Archivio delle pratiche e degli aggiornamenti elaborati.

Le predette attività sono esplicate attraverso l'utilizzo di applicativi informatici forniti dalle AA.SS.PP. quali: BDN, SANAN, SIR, SINZOO, SIMAN, ACRES, SINSA, LABNET, ecc., ed in generale di tutti gli applicativi nazionali e locali, che rispondono alle esigenze informatiche dei servizi veterinari e della sicurezza alimentare. Potranno essere svolte, inoltre, altre attività strettamente connesse allo svolgimento delle attività sopra indicate quali:

- Attività di front-office con gli utenti del Servizio Veterinario;
- Collaborazione nell'attività istruttoria delle pratiche;
- Raccolta ed elaborazione dei dati.

Le modalità di erogazione del servizio devono essere conformi alle istruzioni/procedure interne in vigore presso il Servizio Veterinario dell'Azienda committente ed ai requisiti cogenti applicabili.

Sono a carico dell'Azienda committente le infrastrutture, i materiali di consumo, le attrezzature, le apparecchiature e quant'altro necessario per lo svolgimento delle suddette attività.

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.

Handwritten signature

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A	SPECIFICA DEL SERVIZIO	SDS 57DOE/01	
	DIPARTIMENTO ATTIVITA' SANITARIE E OSSERVATORIO EPIDEMIOLOGICO A.S.P. RAGUSA	Rev. n. 1 del 01.01.2017	Pag. 2 / 2

Essendo il servizio fornito in ausilio e non totalmente affidato alla Società, i permessi di assenza del personale societario sono autorizzati dalla SAS scpa previo nulla osta da parte dell'Azienda committente.

Nell'ambito dell'attività di erogazione del servizio, le eventuali richieste di temporanea sostituzione delle unità assenti, potranno avvenire con personale assegnato ai servizi affidati dal committente, presente sul sito, con pari mansioni e previo nulla osta societario.

Si precisa che l'organizzazione del lavoro per l'espletamento del servizio, richiesta dal Committente, potrà fare scaturire, ove ne ricorrano le condizioni, ulteriori oneri aggiuntivi per effetto delle maggiorazioni di cui all'Allegato D del Contratto di Servizio (esempio: indennità di turnazione, indennità di guida, indennità di mensa, indennità di rischio, indennità di disagio, etc..).

Sede di erogazione	N.U.	Indirizzo	Giorni ed orari
Servizio Veterinario	1	Via Don Bosco, 7 - Ragusa	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00 14.30-17.30
Servizio Veterinario	1	Via A. Moro, 3 - Ragusa	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00 14.30-17.30

Caratteristiche del servizio soggette a valutazione del Cliente	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 (Allegato H)

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A	SPECIFICA DEL SERVIZIO	SDS 57DOE/CO	
	DIPARTIMENTO ATTIVITA' SANITARIE E OSSERVATORIO EPIDEMIOLOGICO A.S.P. RAGUSA	Rev. n. 1 del 01.01.2017	Pag. 1 / 1

NOME DEL SERVIZIO:	COORDINAMENTO
---------------------------	----------------------

Normative e documenti cui risponde il servizio:	- Decreto Interministeriale 31.1.2002 "Disposizioni in materia di funzionamento dell'anagrafe bovina". - Piano dei Servizi Anagrafi Zootecniche. - 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

Al servizio di supporto all'attività di gestione dei sistemi informativi veterinari e della sicurezza alimentare da erogare presso i Servizi Veterinari delle AA.SS.PP. della Sicilia, è associato il servizio in oggetto al fine di assistere l'Amministrazione nell'attività di coordinamento, monitoraggio e controllo del personale societario operante nelle diverse sedi d'erogazione delle Aziende Sanitarie in tutta la Regione.

La Società assegnerà un'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.

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.

Essendo il servizio fornito in ausilio e non totalmente affidato alla Società, i permessi di assenza del personale societario sono autorizzati dalla SAS scpa previo nulla osta da parte dell'Azienda committente.

Si precisa che l'organizzazione del lavoro per l'espletamento del servizio, richiesta dal Committente, potrà fare scaturire, ove ne ricorrano le condizioni, ulteriori oneri aggiuntivi per effetto delle maggiorazioni di cui all'Allegato D del Contratto di Servizio (esempio: indennità di turnazione, indennità di guida, indennità di mensa, indennità di rischio, indennità di disagio, etc..).

Sede di erogazione	N.U.	Indirizzo	Giorni ed orari
Sedi Committente	1	Sede aziendale o sedi distaccate	Lun./Mar./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mer. 07.30-14.00 14.30-18.00

Caratteristiche del servizio soggette a valutazione del Cliente	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 (Allegato H).

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:

4

CORRISPETTIVO PER I SERVIZI A PRESTAZIONE STANDARD

Soci Commitenti	Nr. unità teoriche convenzioni	Cat. Contrattuale CCRL	costi diretti complessivi (Incl. Ind.mensa, retrib. acc., IRAP/IRRES)	costi indiretti complessivi (spese generali + personale indiretto)	% Incidenza costi indiretti	costi complessivi	
D.A.S.O.E. - ASP Ragusa							
57DOE/01	Servizio di supporto all'attività di gestione dei sistemi informativi vetrinari e della sicurezza alimentare	2	B	64.162,92	3.330,88	5,19%	67.493,80
57DOE/CO	Servizio di coordinamento	0,032	C	1.154,24	53,72	4,65%	1.207,96
Totale		2,032		65.317,16	3.384,60	5,18%	68.701,76

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 categoria 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

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.	RICHIESTA DI PRESTAZIONE AGGIUNTIVA	Pag. 1/2
---	--	----------

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: _____	
<i>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.</i>	
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

