

ALLEGATO C_SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

SLA	descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	note	Penali
Standard di erogazione del Servizio	Mancato avvio del servizio (tutti i Lotti)	Capitolato	Fase di avvio		Si applica una penale pari a € 1.000,00 ogni giorno di ritardo, rispetto a quanto concordato tra le parti. L'Azienda ULSS si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.
Standard di erogazione del Servizio	Mancato rispetto della procedura di programmazione turni o garanzia di un numero inferiore di turni rispetto a quanto previsto	Capitolato e/o migliori condizioni offerta tecnica In caso di mancato invio della programmazione dei turni nei tempi previsti o per ogni turno non programmato o non comunicato o comunque mancante rispetto a quanto previsto/pattuito (programmati un n. di turni inferiori rispetto a quanto richiesto/pattuito);	Mensile		Si applica una penale tra tra € 800,00 e € 1.200,00 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto.
Standard di erogazione del Servizio	Mancata assunzione del servizio o ritardo (tutti i Lotti)	Capitolato A titolo di esempio nel caso in cui il professionista indicato nella programmazione mensile concordata, non assuma servizio nel giorno ed ora programmati e l'assegnataria non provveda, in caso di impossibilità sopravvenuta, alla	Mensile		Si applica una penale di € 1.000,00 per ogni disservizio verificato:

		<p>sostituzione con altro personale in possesso dei requisiti, lasciando il turno vacante. In tale ultimo caso l'Amministrazione potrà procedere anche alla risoluzione immediata del contratto, qualora le giustificazioni addotte non vengano accolte.</p> <p>Vi rientrano anche l'interruzione del Servizio, le violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore.</p>			
Standard di erogazione del Servizio	Risultati attesi - indicatori di qualità e/o rispetto dei tempi di refertazione (tutti i Lotti)	<p>Capitolato e/o migliori condizioni offerte</p> <p>In particolari si veda il paragrafo "risultati attesi" del capitolato di gara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il 100% degli esami acquisiti dal tecnico nel turno deve essere refertato dal medico in turno; 2. La % di richieste in attesa di evasione eventualmente differite alla fascia oraria successiva deve essere minima, giustificata, e con un valore atteso < 10% sul periodo) 3. Le <u>prestazioni di diagnostica per immagini emergenti/urgenti</u> dovranno essere refertate secondo il grado di priorità clinica, e comunque entro il tempo massimo di 90 minuti dalla conclusione dell'esecuzione dell'esame; 4. Per le <u>prestazioni ecografiche</u> è accettato un ritardo non superiore ai 30 minuti rispetto all'orario di appuntamento 	Quadrimestre o diverso periodo in caso di segnalazione	Valore ricavabile da un report del gestore o dal sistema informatico condiviso (es. ERIS e/o AURORA o altro)	Per ogni segnalazione di mancato rispetto dei risultati attesi e/p tempi di refertazione previsti dal capitolato di gara, si applicherà una penale compresa tra i € 500,00 e i €1000,00 a seconda della gravità e mancato rispetto degli indicatori.

		<p>secondo la programmazione definitiva, e comunque l'esame dovrà essere refertato al termine dell'acquisizione dello stesso;</p> <p>5. le segnalazioni pervenute per mancato rispetto degli standard di refertazione livelli di servizio richiesti dal presente capitolato, con un valore atteso < 5 %.</p> <p><u>Tempi di refertazione Lotto 3</u></p> <p>Le prestazioni di diagnostica per immagini in elezione dovranno essere refertate entro i seguenti tempi massimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestazioni SSN "B": 3 giorni; - prestazioni SSN "D/P": 5 giorni. 			
Standard di erogazione del Servizio	Mancata ottemperanza a procedure aziendali (tutti i Lotti)	<p>Capitolato</p> <p>Rientrano a titolo di esempio in tale tipologia il mancato rispetto dei protocolli applicati dalla Stazione appaltante di natura clinica e/o amministrativa, gli standard di refertazione, le linee guida letteratura internazionale.</p> <p>Sarà applicata anche nel caso in cui un referto non venga digitalmente firmato.</p>	Trimestre	Procedure interne/linee guida	Si applica una penale pari a € 800,00 per ogni segnalazione.
Organizzativo	Mancato invio della documentazione (tutti i Lotti)	<p>Capitolato</p> <p>Si considerano le segnalazioni da parte del DEC sul mancato invio dei documenti (nella fase di avvio, aggiornamenti o ogni altra comunicazione in merito al personale impiegato, <i>scheda riepilogativa turni e report sedute</i> ecografiche effettuate,</p>	Trimestre		Si applica una penale pari a € 400,00 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto o concordato.

Organizzativo	Mancata reperibilità del Coordinatore (tutti i Lotti)	Capitolato Si considerano le segnalazioni di mancata reperibilità, in fase di avvio e di esecuzione del servizio, effettuate dal personale dell'Amministrazione.	Mensile		Si applica una penale pari € 500,00 per ogni segnalazione.
Gestione personale - Organizzativo	Mancata sostituzione del personale (Lotti n. 1 e 2)	Capitolato Si considerano le mancate sostituzioni a titolo di esempio: <ul style="list-style-type: none"> - per assenze programmate o su richiesta dalla Stazione Appaltante; - in caso di mancata comunicazione nei termini previsti per impossibilità sopravvenuta; 	Mensile		Si applica una penale compresa tra gli € 800,00 e i € 1.000,00 per ogni mancata sostituzione.
Organizzativo	Altre Penalità	Capitolato A titolo di esempio: <ul style="list-style-type: none"> - il mancato rispetto di quanto previsto per il personale dal capitolato di gara (es. norme comportamentali professionali MINIME); - disservizi nell'attività a causa di inadempimenti imputabili alla Ditta e ai suoi operatori. 	Mensile		Applicazione di una penale da € 500,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità.
					Il rispetto del segreto d'ufficio e delle

Standard erogazione del servizio	Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy (tutti i Lotti)	Capitolato e normativa	Trimestre		norme di tutela della privacy sono considerate requisito essenziale per l'espletamento del servizio; pertanto al verificarsi di eventuali inosservanze l'Azienda Ulss chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione con riserva di applicazione di una penale di € 1.000,00. Saranno ovviamente considerati gli ulteriori maggiori danni, e conseguenze dovute alla condotta tenuta.
----------------------------------	--	------------------------	-----------	--	--