



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

**Servizio di prevenzione medica e promozione della salute per il
personale della Camera di Milano Monza Brianza Lodi per il biennio
2023-2024**

CIG. 9678336F83

CAPITOLATO SPECIALE

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento da parte della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi (di seguito la "Camera") del servizio di prevenzione medica e promozione della salute rivolto ai propri dipendenti. Tale servizio rientra nell'ambito delle politiche di welfare aziendale, stabilite in accordo con il medico competente aziendale per offrire ai dipendenti in servizio la possibilità di monitorare il proprio stato di salute in modo periodico e continuativo, tramite check-up medici comprensivi di esami di laboratorio, esami strumentali e visite specialistiche.

ART. 2 DEFINIZIONI

Per la definizione dei termini utilizzati nel presente Documento valgono le ulteriori definizioni di seguito indicate:

- **Fornitore:** le imprese, i raggruppamenti temporanei di imprese o i consorzi che risultano aggiudicatari della procedura di affidamento cui il presente Documento si riferisce;
- **Camera:** Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi;
- **Capitolato speciale:** il presente documento;
- **Concorrente:** l'Impresa o il raggruppamento temporaneo di imprese o il Consorzio che presentano offerta tecnico/economica per la partecipazione alla procedura di affidamento;
- **Fornitura:** la fornitura dei servizi oggetto della procedura di affidamento cui il presente Documento si riferisce;
- **Offerta Tecnica:** il documento redatto dal Concorrente in risposta alla procedura di affidamento alla quale il presente Capitolato fa riferimento.

ART. 3 CARATTERISTICHE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di prevenzione medica consiste in un pacchetto base, costituito da esami di laboratorio, visita internistica e prestazioni standard e un pacchetto personalizzato, che comprende visite specialistiche ed esami strumentali:

PACCHETTO BASE (Prestazioni A, B e C)

Il pacchetto base comprende:

- 1) **(Prestazioni A) esami di laboratorio e visita internistica Uomo/Donna** da svolgersi presso i locali adibiti ad infermeria delle seguenti sedi camerali:
 - Milano - Via Meravigli 9/b;
 - Monza - Piazza Cambiagli 9;
 - Lodi - Via Hausmann 11/15.

Nello specifico gli esami di laboratorio devono ricomprendere i seguenti valori: Antigene Australia HBsAg, colesterolo HDL, colesterolo LDL, colesterolo totale, creatininemia, esame emocromocitometrico + formula leucocitaria, esame urine completo, GGT (gamma – glutamil - transferasi), glicemia, piastrine, ricerca sangue occulto nelle feci (Hemoccult), transaminasi GOT / GPT, trigliceridi, urato nel sangue, sodio, potassio, ferro nel siero, TSH, VLDL, insulinemia, amilasi pancreatica, amilasi totale, microalbuminuria, hs-CRP (proteina C reattiva ad alta intensità), PAI E fibrinogeno, Vitamina D, Elettroforesi proteica + Proteine totali e Antigene prostatico specifico (PSA solo per uomo), omocisteina.

- 2) **pacchetto standard di prestazioni - diversificato per uomo e donna - da svolgersi presso la struttura** del Fornitore (o presso le stesse sedi della Camera di cui al punto precedente, qualora il Fornitore dimostri di disporre di attrezzature idonee a svolgere gli esami in sedi differenti dalle proprie).

Il pacchetto di prestazioni standard deve prevedere:

Pacchetto donna (Prestazioni B):	Pacchetto uomo (Prestazioni C):
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Ecografia mammaria bilaterale</i> – <i>Palpazione mammelle</i> – <i>Pap test</i> – <i>Visita ginecologica</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>PSA</i> – <i>Visita urologica</i>

La percentuale di uomini aderenti all’iniziativa è del 33% e del 67% per le donne.

PACCHETTO PERSONALIZZATO (Prestazioni D)

Il pacchetto personalizzato di **visite specialistiche (Prestazioni D)**, con possibilità di scelta da parte di ciascun dipendente di massimo n. 2 visite specialistiche ed esami strumentali tra quelli indicati nel seguente elenco:

- *Audiometria in campo libero*
- *Doppler TSA*
- *Ecocardiogramma + doppler a colori*
- *Ecografia addominale completa*
- *Ecografia toracica/polmonare*
- *Ecografia transvaginale*
- *Esame metabolico*
- *Mammografia*
- *Moc*
- *Nutrizionista*

- *Otorinolaringoiatra*
- *Spirometria*
- *Visita allergologica*
- *Visita angiologica*
- *Visita cardiologica + ECG*
- *Visita dermatologica*
- *Visita dermatologica con mappatura nevi*
- *Visita oculistica di 2° livello*
- *Visita osteopatica*
- *Visita pneumologica*
- *Visita specialistica ortopedica con valutazione della postura*
- *Visita endocrinologica;*
- *Visita andrologica;*
- *(Solo per le donne over 50) esami per indagine ormonale: FSH (Ormone follicolo-stimolante) + LH, Test dell'Estradiolo +FT4, FT3 e Prolattina (PRL).*

Le visite specialistiche ed esami strumentali potranno essere eseguiti sia presso la struttura del Fornitore sia presso le sedi della Committente sopra indicate, qualora il Fornitore dimostri di disporre di attrezzature idonee a svolgere gli esami in sedi differenti dalle proprie.

INDICAZIONI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve garantire un'organizzazione ed una programmazione delle prestazioni tali da assicurare l'erogazione delle attività sanitarie nelle modalità e nelle tempistiche concordate con la Camera, come di seguito meglio dettagliato.

Il servizio dovrà essere svolto secondo le seguenti indicazioni:

Prestazioni A) – Esami di laboratorio e visita internistica

Le prestazioni dovranno essere rese presso ognuna delle tre seguenti sedi camerali:

- Milano - Via Meravigli 9/b;
- Monza - Piazza Cambiagli 9;
- Lodi - Via Hausmann 11/15.

Il Fornitore dovrà effettuare **gli esami di laboratorio** per tutti i dipendenti aderenti alla campagna prevenzione. Ciascun dipendente effettuerà le prenotazioni dei propri esami utilizzando un format

appositamente predisposto dall'U.O. Risorse Umane e relazioni sindacali della Camera, che verrà poi inviato al referente del Fornitore che si occuperà della gestione sia degli esami che degli appuntamenti.

Il Fornitore dovrà gestire le visite e le prenotazioni assicurando il necessario supporto organizzativo durante tutto il periodo di svolgimento degli esami di laboratorio; dovrà inoltre prevedere la presenza di un proprio addetto presso le sedi della Committente in cui verranno eseguite le prestazioni e gli esami e fornire il materiale sanitario necessario per l'espletamento delle visite e degli esami (*es. kit per la raccolta dei campioni*), facendosi carico dello smaltimento dei rifiuti speciali.

Entro **15 giorni lavorativi** dalla conclusione di tutte le visite/prestazioni previste per ciascuna campagna di promozione, per ogni dipendente coinvolto dovrà essere effettuata la **visita internistica** presso le sedi camerali con le medesime modalità di gestione delle prenotazioni sopra dettagliate per gli esami.

Durante la visita internistica dovrà essere prevista la restituzione degli esiti degli esami e delle visite effettuate. Successivamente, verrà resa disponibile al dipendente la propria cartella clinica contenente tutti i referti degli esami/visite effettuati.

Il Fornitore dovrà prestare particolare attenzione alla gestione di questo momento conclusivo, prevedendolo entro un breve lasso di tempo dalla conclusione delle diverse visite ed esami, e riservando al dipendente un tempo di restituzione adeguato.

Prestazioni B e C (Uomo e Donna) e Prestazioni D – Pacchetto personalizzato di visite specialistiche

Il Fornitore dovrà erogare tutte le Prestazioni B), C) e D) presso una sua struttura oppure presso le sedi della Camera di cui al punto precedente, qualora dimostri di disporre di attrezzature idonee a svolgere gli esami in sedi differenti dalle proprie.

Eventuali esami e/o visite di recupero verranno effettuate nelle medesime sedi in cui verranno eseguite le prestazioni di cui al punto precedente.

Il Fornitore dovrà effettuare le prestazioni ricomprese nei pacchetti base e le visite specialistiche, concentrandole possibilmente nell'arco di **una mezza giornata lavorativa**, al fine di garantire una più efficiente gestione del servizio, tale da consentire ai dipendenti il rientro agevole sul luogo di lavoro al termine degli esami.

Gli esami dovranno svolgersi entro le seguenti fasce orarie, tra loro alternative:

- **fascia oraria 1 – mattino:** dalle ore 08:00 alle ore 13:00;
- **fascia oraria 2 – pomeriggio:** dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (escluso il venerdì).

La fascia oraria del mattino verrà riservata prevalentemente al personale in orario di lavoro part-time; la seconda fascia, invece, ai dipendenti impiegati nelle attività di *front-office*.

La Camera darà indicazioni al Fornitore sulla scansione temporale delle visite; sarà altresì compito della Camera organizzare le visite e convocare individualmente i propri dipendenti.

Sarà facoltà del Fornitore, nel rispetto dei livelli di servizio indicati e solo a seguito di approvazione da parte della Camera, concordare con la stessa la distribuzione delle visite in determinati giorni della settimana per almeno n. 2 (due) giorni a settimana, da lunedì a giovedì, oltre eventualmente il venerdì mattina.

Qualora necessario per l'esecuzione di determinate visite o esami specialistici eventualmente scelti dal dipendente, all'atto della prenotazione il Fornitore dovrà specificare se necessaria la prescrizione del medico curante dell'interessato.

OBBLIGHI DEL FORNITORE

Costituirà obbligo del Fornitore, ai fini di un'efficace ed efficiente erogazione dei servizi richiesti, disporre delle idonee attrezzature e di personale medico e paramedico altamente qualificato per l'esecuzione diretta degli esami e delle prestazioni sopra elencate.

Al termine delle prestazioni ambulatoriali, la consegna dei referti contenenti gli esiti degli esami e delle visite effettuate dovrà avvenire entro **10 giorni lavorativi successivi alla visita internistica**, con le seguenti modalità:

- preferibilmente tramite accesso diretto al sito o piattaforma resa disponibile dal Fornitore, previo rilascio di apposite credenziali di accesso o tramite invio ad un indirizzo e-mail personale dell'utente del servizio, ad eccezione degli esami che necessitano di consegna cartacea e che dovranno essere recapitati all'U.O Risorse umane della sede di Milano, in Via Meravigli 9/b;
- nel caso non si potesse procedere come sopra descritto, le cartelle dovranno essere consegnate in blocco alla Camera, che si occuperà della successiva distribuzione a ciascun dipendente.

Il Fornitore dovrà altresì predisporre un questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti da somministrare a tutti coloro che sono stati sottoposti a visite e/o esami. Il Fornitore dovrà consegnare alla Camera, al termine di ogni campagna di prevenzione, gli esiti dei questionari somministrati e un report finale delle attività svolte e delle prestazioni erogate, con indicazione dei nominativi degli utenti fruitori delle prestazioni e degli esami e delle eventuali criticità emerse.

Costituirà, inoltre, obbligo del Fornitore:

- organizzare e gestire un momento di presentazione iniziale della campagna di prevenzione della salute in presenza presso la sede di Milano della Camera oppure tramite webinar, su indicazione della Camera;
- rendersi disponibile a partecipare tramite il proprio referente, ad eventuali incontri che la Camera riterrà opportuno condurre al fine di valutare eventuali anomalie riscontrate a seguito dell'analisi dei questionari e valutare eventuali soluzioni correttive.

Il Fornitore dovrà gestire tutti i dati sensibili del dipendente nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

SLA E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

I **Service Level Agreement (SLA)** definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore, il quale dovrà assicurare la qualità della fornitura attraverso:

- il rispetto dei criteri di qualità dei propri processi,
- il rispetto dei parametri di SLA definiti di seguito,
- l'attivazione di eventuali azioni correttive a fronte del loro mancato rispetto.

Nel seguito del presente Capitolato sono pertanto descritti:

- **livelli di servizio** che il Fornitore dovrà obbligatoriamente rispettare,
- **penali** da applicarsi in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui sopra

Service Level Agreement (SLA)

Nel presente paragrafo sono definiti i parametri di SLA che il Fornitore dovrà obbligatoriamente rispettare, in aggiunta agli altri livelli di servizio descritti nel presente documento, nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti nel presente Capitolato Speciale. Per ciascuno di tali parametri è stabilito un valore target (nel seguito SLA target) al cui scostamento scatta il meccanismo di applicazione delle penali nelle modalità previste nel presente capitolato speciale.

Il Concorrente, qualora lo ritenga opportuno, ha facoltà di proporre nell’Offerta Tecnica, per alcuni dei parametri di SLA come indicato nella seguente tabella, dei valori migliorativi rispetto a quelli minimi determinati dallo SLA target; in caso di aggiudicazione, i valori migliorativi offerti costituiranno la nuova soglia minima (SLA target) per la misurazione dei parametri di SLA e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate.

Nella seguente tabella sono indicati i parametri di SLA e il relativo valore di SLA target (sono fatte salve eventuali circostanze non imputabili al Fornitore, a titolo meramente esemplificativo, riduzione del numero minimo di check-up medici mensili/giornalieri per indisponibilità del personale camerale, ecc.):

Ambito di Servizio	Parametro di SLA	SLA Target
Check-up	Numero minimo di check-up medici effettuabili (garantiti dal Fornitore) in un mese solare presso la struttura sanitaria proposta	40 (quaranta) check-up
	Numero di giorni settimanali (NGS) di disponibilità del Fornitore per la prestazione di check-up in favore dei dipendenti che dovrà essere garantito dal Fornitore stesso	3 (tre) giorni

PENALI

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali il Fornitore non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza ed alla specificità delle prestazioni e non abbia ommesso di trasmetterne tempestiva comunicazione alla Committente), ogni qualvolta non vengano rispettate le prescrizioni nel presente capitolato, nonché quanto indicato nell’offerta del Fornitore, la Camera, in aggiunta a quanto previsto dalle “Condizioni generali di contratto”, potrà applicare le seguenti penali:

Ambito di servizio	Parametro di SLA/altro parametro contenuto nel Capitolato	Importo della penale
Check-up medico	Mancato rispetto del numero minimo di prestazioni effettuabili in un mese solare effettuabili presso la struttura proposta	Per ciascun check-up effettuato in meno rispetto al numero di check-up richiesti mensilmente nell’ambito del valore dello SLA target, verrà imputata una penale pari a € 100,00.



	Numero di giorni settimanali di disponibilità del Fornitore per la prestazione di check-up in favore dei dipendenti da garantire	Per ciascun giorno di indisponibilità per check-up rispetto al numero previsto settimanalmente e comunque nell'ambito del valore dello SLA target, verrà imputata una penale pari a € 200,00.
Consegna referti medici	Mancato rispetto dei tempi indicati (<i>entro 10 giorni lavorativi successivi alla visita internistica</i>) di invio dei referti medici	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'invio dei referti.
Visita internistica	Mancato rispetto dei tempi (<i>entro 15 giorni lavorativi dalla conclusione di tutte le visite/prestazioni</i>) per l'esecuzione della visita internistica	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato nel presente capitolato.

L'applicazione delle penali previste è effettuata mediante trattenuta in sede di liquidazione fatture, previa contestazione scritta al Fornitore inviata tramite posta elettronica con assegnazione di un termine massimo di giorni 10 al Fornitore per produrre eventuali controdeduzioni.

È fatto salvo in ogni caso il diritto della Camera al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

REFERENTE DEL FORNITORE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore è tenuto ad identificare una figura professionale (Referente del Fornitore) all'interno della propria organizzazione che lo rappresenterà nei confronti della Camera.

La comunicazione del nominativo prescelto dovrà essere effettuata dal Fornitore contestualmente alla stipula del Contratto.

Il Referente del Fornitore sarà responsabile:

- della gestione dei rapporti con la Camera;
- del conseguimento degli obiettivi di esecuzione (erogazione dei servizi in conformità con le specifiche richieste, rispetto dei livelli di servizio definiti, etc.) e, in generale, del coordinamento di tutte le attività contrattualmente previste;
- dell'applicazione delle procedure, delle metodologie concordate e del corretto funzionamento dei processi in atto.

La gestione del contratto per conto della Camera sarà demandata al Responsabile dell'U.O. Risorse Umane e relazioni sindacali in qualità di Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Per tutti gli aspetti della gestione operativa del contratto (prenotazioni esami, reclami, invio documentazione, reportistica, cancellazioni ecc.) il DEC si potrà avvalere di un incaricato il cui nominativo verrà comunicato in sede di Contratto.