



Direzione Politiche della Salute
SERVIZIO SANITA' VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE – DG 21
Via Conte di Ruvo n. 74 - 65100 – PESCARA
TEL. 085.7672621 – FAX 085.7672637

ALLEGATO C)

OGGETTO PROTOCOLLO OPERATIVO

Procedura Negoziata di cottimo fiduciario (art. 125, comma 11, del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163) per l'affidamento del: "*Servizio relativo alla Gestione del Numero Verde della Regione Abruzzo per i problemi del randagismo e degli animali d'affezione*";

Il servizio telefonico relativo al Numero Verde della Regione Abruzzo per i problemi del randagismo e degli animali d'affezione dovrà svolgersi con le seguenti modalità:

- Sede di svolgimento del servizio: Pescara c/o la sede del Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare in Via Conte di Ruvo n. 74;
- Periodo contrattuale: due anni decorrenti dalla data di effettivo inizio del servizio;
- L'Associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà accollarsi l'impegno alla realizzazione a proprie spese e proprio nome di una utenza telefonica relativa al Numero Verde c/o la sede della Regione Abruzzo – Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare, anche privilegiando la eventuale volturazione dell'attuale utenza telefonica, previo accordo con l'Associazione detentrica della stessa;
- L'Associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà accollarsi l'impegno al pagamento dei costi dei canoni, del traffico di rete, dell'apparecchio telefonico ed eventualmente dell'apparecchio fax relativi al Numero Verde;
- L'Associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà accollarsi l'impegno alla stampa, che dovrà essere a colori ed approvata dalla Stazione Appaltante ed all'invio che indicherà anche il periodo nel corso del biennio di durata del servizio, di almeno n. 1.000 locandine in quadricromia (di circa cm.30x40) per la divulgazione del servizio offerto e del numero telefonico, a tutti i Comuni, Province, Direzioni Regionali, Uffici ASL (in particolare c/o i Servizi Veterinari), Comunità Montane, Consorzi tra Comuni, Stazioni Forestali, Ordini dei Medici Veterinari ed essere altresì inviate, con preghiera di affissione nelle sale di aspetto, ai Medici Veterinari Libero Professionisti della Regione Abruzzo dando contezza del tutto alla Stazione Appaltante.
- Orario di svolgimento del servizio: il servizio dovrà essere reso, durante l'intero periodo contrattuale, per cinque giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) per sei ore al giorno, dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e con due rientri pomeridiani (martedì e giovedì) dalle ore 14,30 alle ore 17,30, presso la sede della stazione appaltante suindicata;
- L'Associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà accollarsi l'impegno a garantire la presenza, presso la postazione individuata dal Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare, per l'intero orario di svolgimento del servizio, di almeno un operatore, regolarmente coperto da assicurazione che sollevi l'Amministrazione regionale da qualsiasi responsabilità civile e penale che possa sorgere da queste attività;
- Gli operatori, che dovranno possedere spiccate capacità relazionali e specifiche esperienze nel settore, dovranno comunque essere ammessi allo svolgimento del servizio ad insindacabile giudizio della Stazione appaltante la quale, ai fini dell'autorizzazione, acquisirà anche copia fotostatica di un documento di riconoscimento degli stessi, in corso di validità;
- Il Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare Regionale, per l'intero periodo di realizzazione del contratto, metterà a disposizione degli operatori indicati dall'Associazione ed ammessi al servizio:
 - una postazione presso i locali situati a Pescara in Via Conte di Ruvo, n.74;
 - un PC con possibilità di stampa;
- Gli operatori del numero verde sono a disposizione del Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare Regionale, che disciplina l'accesso alle informazioni e la divulgazione delle notizie e dei dati trattati;
- Costituiscono compiti essenziali degli operatori, sotto la direzione del Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare Regionale:

- rispondere ai quesiti posti dai cittadini, se possibile, in tempo reale; qualora i quesiti non abbiano contenuti tali da consentire una replica immediata, gli operatori hanno comunque il dovere di fornire un'adeguata risposta, richiamando l'utente al recapito telefonico ed alla data da quest'ultimo indicati, previo esame del quesito da parte degli uffici regionali;
 - annotare i rilievi ed i bisogni segnalati dai cittadini, fornendo loro, se del caso, opportuni chiarimenti e informazioni, nonché aggiornare il sito Web così come riportato nel Programma regionale di Prevenzione del Randagismo;
- Il Personale del Servizio Veterinario Regionale fornisce agli operatori l'assistenza necessaria per la soluzione dei quesiti di particolare complessità;
 - Gli operatori sono tenuti, inoltre, a collaborare per ogni tipo di attività inerente alle finalità generali sul randagismo e sul possesso degli animali d'affezione, nonché a collaborare con il Servizio Sanità Veterinaria e Sicurezza Alimentare Regionale nell'espletamento dei compiti istituzionali allo stesso attribuiti in tale materia e, in particolare per le attività di data outing sul sistema informativo della Regione sotto le direttive e con le modalità ritenute valide e corrette dal Dirigente o dal Responsabile dell'Ufficio Affari Amministrativi –, in caso di assenza dell'operatore a ciò destinato, l'Associazione deve comunque garantire il servizio attraverso un operatore sostituto che dovrà comunque sempre essere accettato dalla stazione appaltante;
 - Gli operatori sono tenuti all'inserimento, nel Sistema Informativo Veterinario della Regione Abruzzo (S.I.V.R.A.) dei dati specifici del settore;
 - Gli operatori, infine, sono responsabili della regolare compilazione del registro delle presenze e del registro delle chiamate evase, il cui contenuto è di seguito disciplinato; detti registri sono custoditi negli archivi regionali, costituendo prova dell'attività espletata nell'ambito del contratto;

Il registro delle presenze:

Il registro delle presenze degli operatori del numero verde, bollato e numerato, contiene le seguenti indicazioni:

- *la data e l'orario di entrata e uscita dell'operatore;*
- *la firma leggibile dell'operatore che attesta la presenza;*
- *alla chiusura di ogni mese, la sigla del Dirigente del Servizio Veterinario Regionale o del Responsabile dell'Ufficio Affari Amministrativi.*

Il registro delle chiamate evase (riportato con file formato A4 con estensione .doc / .xls sul PC messo a disposizione dell'operatore dalla stazione appaltante).

Il registro delle chiamate evase dovrà contenere la notazione delle singole chiamate evase dagli operatori del numero verde attraverso i seguenti dati:

- *Numero progressivo d'ordine delle chiamate;*
 - *la data e l'ora in cui avviene la chiamata;*
 - *cognome, nome, data, recapito telefonico e comune di residenza forniti dall'utente;*
 - *l'oggetto del quesito o segnalazione;*
 - *la risposta dell'operatore (in sintesi);*
 - *alla chiusura di ogni mese, la sigla del Dirigente del Servizio Veterinario Regionale o del Responsabile dell'Ufficio Affari Amministrativi sulle pagine di stampa.*
- L'associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà accollarsi l'impegno a redigere, entro e non oltre il 25 gennaio di ogni anno, in riferimento all'anno precedente, una relazione annuale sull'attività svolta in cui siano evidenziati, attraverso prospetti sintetici, i dati significativi degli interventi eseguiti (numerosità delle chiamate per provincia e zone omogenee d'intervento, tipo di problematiche emerse, Autorità pubbliche delle quali è stato richiesto l'intervento, tipo di animali coinvolti e soluzioni messe in pratica, ecc...);
 - L'Associazione che assumerà la gestione del servizio dovrà disporre di un c/c bancario o postale, anche non esclusivamente dedicato al presente rapporto contrattuale, giusta disposizione di cui all'art. 3, comma 1°, della Legge 13 agosto 2010, n. 136;
 - La Regione Abruzzo potrà, qualora sussistano le condizioni, assumere il provvedimento di revoca del contratto, con preavviso di 15 giorni, nel caso di violazione delle precedenti modalità di gestione del servizio da parte degli operatori dell'Associazione.

L'Associazione concorrente dichiara di aver preso visione e cognizione delle modalità sopra indicate.

L'ASSOCIAZIONE:

_____ Timbro e firma del legale rappresentante