



**FORNITURA, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI FILTRI ANTIBATTERICI STERILI  
MONOUSO PER ACQUA PER LE AZIENDE SANITARIE REGIONALI**

**ALLEGATO 3  
CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

1	PREMESSA .....	3
2	FORNITURA E INSTALLAZIONE DEI FILTRI AI PUNTI TERMINALI .....	3
2.1	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI .....	4
2.2	INSTALLAZIONE.....	5
3	MANUTENZIONE .....	6
3.1	MANUTENZIONE ORDINARIA .....	6
3.1.1	SMALTIMENTO DEI FILTRI .....	7
3.2	MANUTENZIONE STRAORDINARIA.....	7
3.3	GESTIONE E RINTRACCIABILITÀ DEI FILTRI.....	8
3.4	REFERENTE TECNICO E RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	9
3.4.1	REQUISITI DEL PERSONALE TECNICO .....	9
4	CONTROLLI SULLE FORNITURE .....	10
5	INNOVAZIONE TECNOLOGICA.....	10
6	VARIAZIONE DELLA NORMATIVA .....	11
7	PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI .....	11
8	SERVIZI CONNESSI.....	12

## **1 PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche della fornitura, installazione, periodica sostituzione e manutenzione di filtri antibatterici sterili monouso per acqua destinata al consumo umano, per le Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna.

In particolare il Capitolato Tecnico ha ad oggetto:

- la fornitura di filtri antibatterici sterili monouso per la prevenzione delle infezioni trasmissibili tramite acqua (con particolare riferimento alle infezioni da legionella), comprensiva dell'installazione nei punti idrici terminali;
- il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- i servizi accessori alla fornitura.

I servizi di installazione, manutenzione e i servizi accessori si intendono connessi alla fornitura e, quindi, prestati dal fornitore aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima. Per tali servizi le Aziende sanitarie non dovranno corrispondere al fornitore alcun prezzo ulteriore.

Il servizio come sotto descritto vale per ciascuno dei seguenti lotti territoriali:

**LOTTO 1** - Fornitura, installazione e manutenzione di filtri antibatterici sterili monouso per acqua per le Aziende Sanitarie dell'Area Vasta Emilia Nord (**AVEN**)

**LOTTO 2** - Fornitura, installazione e manutenzione di filtri antibatterici sterili monouso per acqua per le Aziende Sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centro (**AVEC**)

**LOTTO 3**. Fornitura, installazione e manutenzione di filtri antibatterici sterili monouso per acqua per le Aziende Sanitarie dell'Area Vasta Romagna (**AVR**)

## **2 FORNITURA E INSTALLAZIONE DEI FILTRI AI PUNTI TERMINALI**

La fornitura, comprensiva d'installazione e manutenzione dei filtri sterili monouso, dovrà essere effettuata presso i punti idrici terminali localizzati nelle Unità Operative delle Aziende Sanitarie contraenti di cui all'Allegato 4 "Elenco punti idrici terminali".

Il numero di punti idrici da servire indicato nell'Allegato 4 "Elenco punti idrici terminali", con relativa ubicazione è da considerarsi indicativo, potendo tale previsione aumentare o diminuire:

- In caso di trasferimento di Unità Operative;
- in funzione degli esiti del monitoraggio microbiologico
- in funzione delle caratteristiche cliniche dei pazienti ricoverati nelle varie U.O.

- in funzione delle necessità di chiudere in via temporanea o definitiva camere, reparti o interi padiglioni (es. chiusure per riduzione delle attività; interventi di manutenzione o ristrutturazione) ed eventuale ripristino delle attività a conclusione dei citati interventi.

Ogni richiesta di aumento o diminuzione e/o dislocazione dei filtri, sarà formulata dalla competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente ed inoltrata al Responsabile della Fornitura nominato dalla Ditta Aggiudicataria al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

## 2.1 CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

I filtri sterili monouso dovranno avere le seguenti caratteristiche tecniche e garanzie per l'intera durata di utilizzo:

1. soglia di ritenzione di 0.2 micron (test di Brevundimonas diminuta dimostrato attraverso prove di laboratorio);
2. test d'integrità del filtro dimostrata attraverso prove di laboratorio;
3. costituiti da materiale atossico;
4. portata minima uguale o superiore a 5 litri al minuto con 3 bar di pressione, per tutta la durata dell'utilizzo dichiarato in scheda tecnica;
5. resistenza alla temperatura uguale o superiore a 70°C;
6. resistenza chimica ai consueti sistemi di decontaminazione/bonifica degli impianti ed in particolare al biossido di cloro, monoclorammina, perossido di idrogeno o ioni argento ed ipoclorito con concentrazione di cloro attivo uguale o superiore a 50 ppm; ed eventuali ulteriori sostanze disinfettanti che dovessero essere introdotte in uso negli impianti idrici;
7. convalidati per una durata di almeno 30 giorni;
8. dotati di adattatore idoneo per il punto di erogazione;
9. confezione sterile singola per ogni filtro;
10. privi di lattice;
11. dimensioni tali da non compromettere, una volta installati, il normale utilizzo dei sanitari ;
12. capacità di prevenire la contaminazione retrograda per tutta la durata di utilizzo, adeguatamente documentata;
13. resistenti a una differenza di pressione (delta P) di 5 bar.
14. convalida del filtro eseguita dal produttore.

## 2.2 INSTALLAZIONE

La Ditta Aggiudicataria, dovrà eseguire l'installazione dei filtri sterili monouso (comprensivi di eventuali accessori funzionali all'installazione) in ogni punto di erogazione individuato, e alla scadenza dei filtri installati garantirne la periodica sostituzione con altrettanti pezzi sterili; secondo le modalità di seguito specificate:

- scorrimento dell'acqua al terminale per 5 minuti contemporaneamente da entrambe le linee, fredda e calda (flussaggio) prima dell'installazione del filtro; ciò per assicurare l'eliminazione delle eventuali impurità dalla rete;
- rimozione del frangigetto presente e verifica dell'efficienza della rete;
- predisposizione del terminale mediante adattatore, se necessario, e raccordo acqua-stop;
- previa accurata igiene delle mani (lavaggio con acqua e detergente disinfettante per almeno 50 secondi), apertura del sacchetto contenente il filtro sterile e sua installazione all'erogatore, utilizzando gli accorgimenti necessari ad evitarne la contaminazione in questa fase;
- verifica del perfetto aggancio del filtro al raccordo;
- eliminazione della protezione inferiore che copre l'area di erogazione dell'acqua, mantenendo le precauzioni necessarie ad evitare la contaminazione accidentale dei bordi del filtro;
- apertura del rubinetto e verifica del corretto funzionamento del filtro e della regolare fuoriuscita dell'acqua senza perdite dai punti di innesto;
- apposizione di cartelli informativi, adesivi e lavabili, il cui contenuto è da concordare con la competente struttura dell'Azienda sanitaria contraente.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il controllo di tutti i filtri rimossi e, qualora non fossero integri in ogni loro parte, segnalare il problema con comunicazione a mezzo fax/e-mail alla competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente.

La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare, almeno nel 5% dei filtri rimossi a fine uso, test a campione per la verifica dell'integrità della membrana e dell'integrità funzionale. L'esito dei test, che devono essere eseguiti da un laboratorio terzo accreditato, dovrà essere trasmesso tramite apposito report (rilasciato dal Laboratorio) alla competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente entro 10 giorni lavorativi dall'esecuzione.

La mancata esecuzione, da parte del Fornitore aggiudicatario, dei test a campione e/o la mancata trasmissione del report di comunicazione, sarà considerata “inadempimento contrattuale”.

In sede di prima applicazione, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'installazione di tutti i filtri entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura.

Successivamente, qualora su richiesta della competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente, debba essere programmata l'installazione di filtri presso nuovi punti idrici e non si rendano necessari interventi idraulici, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere, anche per l'installazione di un solo pezzo, entro un termine massimo di 3 gg. lavorativi dal momento della comunicazione di richiesta. Ad avvenuto posizionamento dovrà esserne data immediata comunicazione a mezzo fax/e-mail, alla competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente.

Qualora si renda necessaria, in funzione degli esiti del monitoraggio microbiologico e/o delle caratteristiche cliniche dei pazienti ricoverati nelle varie U.O., l'Azienda sanitaria potrà chiedere l'installazione di nuovi filtri in via urgente. Questa attività dovrà essere garantita entro un termine massimo di ore 3 dalla comunicazione di richiesta, l'intervento di installazione dovrà essere effettuato nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Le comunicazioni di installazione di nuovi filtri in via urgente potranno essere effettuate fino alle ore 17.00 dal lunedì al sabato. Solo nei casi di più giorni festivi consecutivi il rispetto dei tempi sopra evidenziati dovrà valere anche per il secondo giorno festivo.

### **3 MANUTENZIONE**

#### **3.1 MANUTENZIONE ORDINARIA**

La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare i seguenti interventi di manutenzione ordinaria, programmati secondo la pianificazione concordata con la competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente:

- all'emivita del filtro, secondo le indicazioni del produttore, verifica del permanere di tutte le condizioni di corretto funzionamento del sistema, garantendo le seguenti verifiche minime:
  - a) effettiva presenza del filtro nella collocazione precedentemente definita;
  - b) corrispondenza tra la codifica attribuita al filtro e quella attribuita alla postazione;
  - c) perfetto aggancio del filtro al raccordo;
  - d) funzionamento del rubinetto;
  - e) funzionamento del filtro e della regolare fuoriuscita dell'acqua senza trafilamenti dai punti d'innesto;

### 3.1.1 Smaltimento dei filtri

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere allo smaltimento dei filtri rimossi mediante:

- raccolta e trasporto dei filtri sostituiti in contenitore idoneo e chiuso presso il deposito che s'intende utilizzare per il loro stoccaggio temporaneo;
- conservazione, per un periodo non inferiore ai trenta giorni solari, dei filtri per consentire l'effettuazione, a richiesta della competente struttura dell'Azienda Sanitaria, del controllo sull'integrità della membrana da effettuarsi da un laboratorio terzo accreditato;
- smaltimento, decorsi i tempi di custodia sopra previsti, nel rispetto della legislazione vigente e come descritto in Scheda Tecnica; procedendo a tal fine, in piena autonomia, come produttore del rifiuto, dando comunicazione ai settori competenti dell'Azienda sanitaria con cadenza semestrale, del codice CER attribuito al rifiuto, del relativo quantitativo smaltito, dell'impianto di destinazione e delle modalità di smaltimento/recupero.

### 3.2 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La Ditta aggiudicataria dovrà intervenire a seguito di:

- intasamento, guasto, rottura, anomalie, manomissioni di terzi non autorizzati e furto, rilevate nel corso delle verifiche periodiche del filtro, o su segnalazione da parte della competente struttura dell'Azienda sanitaria, provvedendo alla immediata sostituzione dello stesso, alla sostituzione del raccordo e alla sostituzione dei cartelli informativi eventualmente danneggiati;
- segnalazione da parte della competente struttura dell'Azienda sanitaria di lavori idraulici che coinvolgono i punti della rete dotati di filtri per la rimozione preventiva e temporanea dei filtri e successivo scorrimento dell'acqua. A tale attività, volta a ridurre il rischio di intasamento dei filtri, dovrà seguire l'immediato rimontaggio di un nuovo filtro;

Nei casi sopra indicati la Ditta aggiudicataria nulla dovrà pretendere per l'attività di smontaggio e rimontaggio dei filtri.

Nei soli casi di manomissione di terzi non autorizzati o furto del filtro, alla Ditta aggiudicataria verrà riconosciuto il solo costo del filtro (il prezzo del filtro dovrà essere indicato in offerta economica e non concorrerà alla determinazione dell'offerta economica utile ai fini dell'aggiudicazione).

Ogni Azienda sanitaria contraente riconoscerà annualmente il pagamento di tali filtri in percentuale massima dell'1% del totale dei filtri installati, oltre a tale quantitativo, le Aziende sanitarie nulla dovranno per il reintegro dei filtri sottratti o manomessi.

Contestualmente agli interventi di cui sopra dovrà essere consegnata al personale incaricato dell'Azienda Sanitaria contraente copia del rapporto d'intervento con segnalazione delle eventuali anomalie riscontrate e dei provvedimenti intrapresi.

Il servizio di manutenzione straordinaria potrà essere attivato anche in urgenza su chiamata della competente struttura delle Aziende Sanitarie contraente; la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile per qualsiasi disfunzione e l'intervento dovrà essere garantito entro un termine massimo di ore 3 dalla comunicazione di richiesta, l'intervento dovrà essere effettuato nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Gli interventi in urgenza potranno essere richiesti fino alle ore 17.00 dal lunedì al sabato. Solo nei casi di più giorni festivi consecutivi il rispetto dei tempi sopra evidenziati dovrà valere anche per il secondo giorno festivo.

La Ditta aggiudicataria, su richiesta delle Aziende sanitarie, dovrà essere in grado di garantire anche eventuali interventi di manutenzione straordinaria, nei giorni feriali, nella fascia oraria dalle ore 20,00 alle ore 8,00. La Ditta dovrà indicare in offerta economica il costo orario per tali eventuali interventi (il costo orario in questione non concorrerà alla determinazione dell'offerta economica utile ai fini dell'aggiudicazione).

### 3.3 GESTIONE E RINTRACCIABILITÀ DEI FILTRI

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla messa a punto di un sistema di tracciabilità e rintracciabilità (su supporto informatico) che, attraverso l'etichettatura con codice a barre o similare dei filtri e delle postazioni a cui sono/erano stati associati, consenta la rintracciabilità dei filtri in uso o di quelli rimossi e in custodia in attesa di smaltimento, con la possibilità di identificare univocamente il punto in cui erano installati. L'etichetta, resistente all'acqua e ai comuni prodotti detergenti, oltre al codice a barre, dovrà riportare la data d'installazione e rimozione dei filtri stessi nonché il numero del lotto.

In ogni momento dovrà essere garantita l'individuazione del/i filtro/i di cui, per qualsiasi ragione, la competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente intenda disporre sia la verifica di integrità complessiva sia la verifica della membrana.

La Ditta aggiudicataria dovrà inviare alla competente struttura dell'Azienda Sanitaria contraente, su base mensile, entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a ciascun mese di riferimento, un report Excel in formato PDF, riepilogativo dell'attività svolta (tale file dovrà essere fornito anche in formato excel per consentire all'Azienda successive elaborazioni). La reportistica dovrà



indicare, per mese di riferimento, il numero di giorni di effettivo utilizzo, per ciascuno dei filtri installati. Inoltre dovrà essere predisposto il riepilogo mensile per postazioni attive con indicazione di tutte le sostituzioni effettuate durante il mese.

La reportistica mensile dovrà essere inviata con posta elettronica certificata alle singole Aziende sanitarie.

In particolare i *report* mensili dovranno contenere una mappatura che per ciascuno dei filtri riporti le seguenti informazioni:

- indicazione della data d'installazione, e dislocazione del filtro, sulla base dell'anagrafica aziendale, distinta per Edificio/Padiglione/Settore, Piano, Reparto, Servizio e Singolo Locale (camera/bagno, tipo di terminale, lavabo, vasca, doccia ecc.) nonché numero di giorni di effettivo utilizzo per ciascun filtro;
- indicazione della data in cui è stata eseguita la manutenzione ordinaria;
- indicazione della data e della tipologia dell'eventuale intervento effettuato e della data e protocollo del rapporto di intervento trasmesso nei casi di manutenzione straordinaria

### 3.4 REFERENTE TECNICO E RESPONSABILE DELLA FORNITURA

All'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Azienda Sanitaria Contraente dovrà nominare un Referente tecnico che sarà responsabile del controllo sulla corretta esecuzione della fornitura. Il Referente tecnico costituirà l'interfaccia tra l'Azienda Sanitaria Contraente e il Fornitore aggiudicatario.

Sarà inoltre cura della Ditta aggiudicataria nominare un Responsabile della fornitura, reperibile h24 (mediante un numero telefonico che la Ditta dovrà fornire alla Aziende Sanitarie), che avrà il compito di coordinare le attività inerenti agli obblighi contrattuali e, in qualità di interfaccia unica verso l'Azienda Sanitaria Contraente, unico referente nei confronti della stessa per tutte le attività svolte.

#### **3.4.1 Requisiti del personale tecnico**

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche e di prevenzione degli infortuni sul lavoro, esonerando di conseguenza l'Azienda Sanitaria contraente da ogni responsabilità in merito. La Ditta aggiudicataria dovrà impiegare personale di sicura moralità e adeguatamente formato per le specifiche mansioni richieste per il servizio (alle Aziende sanitarie dovrà essere fornito il programma di formazione aggiornato riservato al personale addetto all'appalto).

La Ditta aggiudicataria dovrà curare che il proprio personale:

- vesta dignitosamente una divisa con caratteristiche tali da consentire l'immediata identificazione.
- sia munito sempre di cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- sia munito d'idonei D.P.I. (dispositivi di protezione individuale) per la prevenzione del rischio biologico ai sensi del D.Lgs. 81/08.

La Ditta aggiudicataria sarà comunque corresponsabile del comportamento e delle inosservanze contrattuali dei suoi dipendenti in orario di servizio. Essa risponderà dei comportamenti imputabili ai propri dipendenti dai quali dovessero derivare danni a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Azienda Sanitaria contraente.

#### **4 CONTROLLI SULLE FORNITURE**

L'Azienda Sanitaria contraente si riserva il diritto di attivare un idoneo sistema di controllo volto a verificare, in qualunque momento, la qualità della fornitura e la conformità a quanto previsto dal presente Capitolato tecnico.

I controlli saranno effettuati in contraddittorio con il Fornitore aggiudicatario:

Durante la fornitura del servizio le Aziende sanitarie si riservano di far effettuare a laboratori certificati accertamenti analitici sull'acqua in uscita dai filtri e sui filtri stessi (tenuta del filtro e della membrana) a campione e a spot . I risultati degli accertamenti saranno elementi di valutazione dell'efficacia del servizio e quindi degli adempimenti contrattuali.

L'Azienda Sanitaria contraente rivolgerà le osservazioni verbali o per iscritto al Responsabile della fornitura nominato dal Fornitore aggiudicatario al momento di emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

#### **5 INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Qualora il Fornitore aggiudicatario, durante la durata della Convenzione ovvero degli Ordinativi di Fornitura, presenti in commercio nuovi prodotti, analoghi a quelli oggetto della fornitura (anche a seguito di modifiche normative), i quali presentino migliori caratteristiche di rendimento, dovrà proporre all'Agenzia la sostituzione dei prodotti alle stesse condizioni di fornitura ovvero migliorative. La sostituzione sarà formalizzata dall'Agenzia.

## **6 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA**

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, prima dell'aggiudicazione della presente gara, l'aggiudicazione verrà sospesa.

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso/in contrasto con quanto espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, nel corso della durata della Convenzione ovvero dei singoli Ordinativi di Fornitura, l'Agenzia/Aziende Sanitarie Contraenti si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di risolvere la Convenzione /Ordinativo di Fornitura.

## **7 PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI**

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi previsti per la prima installazione dei filtri o quelli previsti per l'installazione di filtri presso nuovi punti idrici, è prevista una penale, per ogni giorno solare di ritardo, pari allo 0,2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura.

Nel caso di mancata esecuzione delle verifiche periodiche è prevista l'applicazione di una penale pari al 2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura

Nel caso di mancata trasmissione del report relativo ai test a campione per la verifica dell'integrità della membrana e dell'integrità funzionale, è prevista l'applicazione di una penale pari al 2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi previsti per le richieste di intervento è prevista l'applicazione di una penale pari al 2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi previsti per l'invio della reportistica mensile contenente i dati aggregati e riassuntivi relativi all'attività svolta, è prevista l'applicazione di una penale pari al 2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti il sistema di rintracciabilità dei filtri attraverso l'etichettatura di identificazione univoca dei filtri e delle postazioni a cui sono associati è prevista l'applicazione di una penale pari al 2% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura.

Per ciascuna difformità rilevata rispetto alle condizioni ed alle prescrizioni previste per la procedura di smaltimento dei filtri arrivati a fine ciclo, è prevista l'applicazione di una penale pari al 3% del corrispettivo dell'ordinativo di fornitura.

L'ammontare delle penali applicate non potrà comunque superare il 10% dell'importo complessivo dell'ordinativo di fornitura. L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione, viste anche le penali applicate dalle Aziende Sanitarie contraenti. Resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Tali eventuali inadempimenti contrattuali saranno contestati per iscritto al Fornitore dall'Azienda sanitaria contraente o dalla stazione appaltante. Il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, ad insindacabile giudizio delle aziende contraenti, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente paragrafo non preclude il diritto delle singole Aziende sanitarie contraenti e/o della stazione appaltante di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Tali spese e penalità potranno essere recuperate mediante trattenuta sugli importi dovuti alla ditta e/o sul deposito cauzionale.

## **8 SERVIZI CONNESSI**

### **RIFERIMENTI DELLA DITTA FORNITRICE**

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione di:

- giorni festivi;
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Al numero di cui si chiede l'attivazione le Aziende sanitarie potranno rivolgersi per:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti nella Convenzione;
- richiedere lo stato delle richieste di consegna in corso e lo stato d'avanzamento delle consegne;
- inoltrare reclami.

### **SERVIZIO DI REPORTISTICA**

Il Fornitore dovrà inviare, su richiesta dell'Agenzia ed entro 30gg. dalla richiesta stessa, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di *report* specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il Fornitore dovrà inviare, su richiesta delle singole Aziende sanitarie entro 15gg. Solari dalla richiesta stessa, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Azienda sanitaria può richiedere al Fornitore l'elaborazione di *report* specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dall'Agenzia anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio.

In particolare i report riferiti alle prestazioni contrattuali dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- quantità di beni forniti;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;

e ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia in sede di stipula della Convenzione.