



**GARA PER LA FORNITURA DI ARREDI PER LE STRUTTURE SANITARIE  
REGIONALI 2**

**ALLEGATO 3  
CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

1. OGGETTO.....	4
2. REFERENTI.....	4
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI.....	4
3.1 MATERIALI.....	5
3.1.1 Legno riciclato .....	5
3.1.2 Plastica.....	6
3.1.3 Rivestimenti superficiali con prodotti vernicianti .....	6
3.1.4 Adesivi e colle.....	6
3.2 COLORI.....	7
3.3 LINEE DI PRODOTTO.....	7
3.4 PARTI SOGGETTE A USURA.....	7
3.5 CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO .....	7
3.5.1 Omologazione di reazione al fuoco.....	8
3.5.2 Formaldeide.....	8
3.5.3 Dispositivi medici .....	8
3.5.4 Apparecchiature elettromedicali.....	8
4. CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI PRODOTTI .....	8
5. SERVIZI CONNESSI .....	9
5.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA.....	9

5.2	CONSEGNA .....	9
5.2.1	CORRISPONDENZA DELLE CONSEGNE E RESI .....	11
5.2.2	IMBALLAGGI.....	12
5.3	ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA.....	12
5.4	GARANZIA.....	13
5.5	MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE ELETTRROMEDICALI .....	13
5.6	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE SANITARIO .....	14
5.7	AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO.....	14
5.8	FUORI PRODUZIONE .....	14
5.9	CALL CENTER .....	15
5.10	SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	15

## **1. OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto la fornitura ed il montaggio di arredi e prodotti per la funzione alberghiera ed assistenziale delle strutture sanitarie presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e i relativi servizi connessi.

I servizi connessi alla fornitura si intendono prestati dal Fornitore Aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima: per tali servizi le Amministrazioni non devono corrispondere al Fornitore alcun prezzo ulteriore.

Il presente documento definisce le caratteristiche generali della fornitura e le caratteristiche minime dei relativi servizi connessi.

Le caratteristiche specifiche di ogni prodotto richiesto sono riportate nell'Allegato 4 Caratteristiche dei prodotti.

## **2. REFERENTI**

Il Fornitore deve comunicare all'Azienda Sanitaria contraente il nominativo di un Responsabile della fornitura. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Responsabile della fornitura deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

Le Amministrazioni Contraenti devono, a loro volta, individuare un Direttore dell'esecuzione responsabile dei rapporti con il Fornitore. Al Direttore dell'esecuzione è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione della fornitura.

## **3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI**

I prodotti oggetto della gara devono essere conformi a quanto previsto nell'Allegato 4 Caratteristiche della fornitura ed alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto concerne le autorizzazioni alla produzione, alla importazione, alla immissione in commercio e all'uso; devono, inoltre, rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia, all'atto dell'offerta nonché ad ogni altro eventuale provvedimento emanato durante la fornitura.

Il Fornitore deve garantire la stessa linea di arredi e accessori offerti in sede di partecipazione alla gara e presenti in catalogo, per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura salvo quanto previsto al paragrafo 5.8.

Tutte le parti/componenti con le quali si possa venire in contatto nelle condizioni di uso normale, devono essere realizzate in modo da evitare lesioni personali e/o danni agli indumenti; in

particolare, le parti accessibili non dovranno avere superfici grezze, bave o bordi taglienti. Gli arredi devono avere bordi arrotondati in modo da non causare danni a persone o cose. Tutti i bordi devono essere arrotondati.

Gli arredi devono essere realizzati in modo tale da permetterne il disassemblaggio al termine della vita utile, affinché le sue parti e componenti possano essere riutilizzate, riciclate o recuperate. In particolare, materiali come alluminio, acciaio e vetro, legno e plastica (ad esclusione dei rivestimenti in film o laminati) devono essere separabili. Ogni parte avente peso > 50 g deve essere scorponabile a fine vita.

Le parti lubrificate devono essere coperte per evitare di macchiare.

Tutti i mobili verniciati dovranno esserlo sia internamente sia esternamente. Tutte le parti metalliche compresi bulloni, viti ed altri accessori, non devono presentare residui di lavorazione e devono essere adeguatamente pre-trattate per prevenire fenomeni di corrosione.

La conformazione degli arredi deve essere tale da evitare rischi di danno agli utilizzatori e gli elementi di sostegno non devono essere posti laddove possano provocare restrizione ai movimenti.

Tutte le saldature devono essere a filo continuo.

Tutte le impugnature devono essere progettate in modo da evitare l'intrappolamento delle dita durante l'uso.

### 3.1 MATERIALI

I **materiali** impiegati per la fabbricazione degli arredi devono avere una perfetta tenuta ai liquidi, essere lavabili con comuni detergenti e disinfettabili con derivati del cloro e clorexidina.

Ogni arredo fornito dovrà essere accompagnato dalle informazioni sui prodotti da utilizzare per la pulizia e per la manutenzione.

I materiali richiesti sono dettagliati, ove previsto, nell'Allegato 4 Caratteristiche dei prodotti.

Inoltre gli arredi devono rispondere alle prescrizioni di cui al DM 22 febbraio 2011 "CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L'ACQUISTO DI ARREDI". In particolare:

#### 3.1.1 Legno riciclato

Tutti gli arredi costituiti da pannelli di legno truciolare devono essere ottenuti da legno riciclato.

Il legno riciclato non deve contenere le sostanze di seguito elencate in quantità maggiore a quella specificata.

Elemento/composto	mg/kg di legno riciclato
Arsenico	25
Cadmio	50
Cromo	25
Rame	40
Piombo	90
Mercurio	25
Cloro	1000
Fluoro	100
Pentaclorofenolo	5
Creosoto	0,5

### 3.1.2 Plastica

- Le parti di plastica di peso  $\geq 50$  gr, ad esclusione dei rivestimenti in film o laminati di materiale sintetico, devono essere contrassegnate con un marchio di identificazione che consenta il riciclaggio in conformità alla norma UNI EN ISO 11469 "Materie Plastiche – Identificazione generica e marcatura di prodotti di materie plastiche".

### 3.1.3 Rivestimenti superficiali con prodotti vernicianti

I prodotti vernicianti usati per il rivestimento delle superfici non devono essere etichettati con le seguenti frasi: R45, R49, R60, R61, R62, R46, R68, R23, R24, R25, R26, R27, R28, R46, R48, R50, R50/53, R51, R51/53 e R68, sulla base dei criteri di classificazione riportati nelle Direttive 67/548/CE e 99/45/CE, sostituite dal Regolamento CLP n. 1272/2008.

Il contenuto di composti organici volatili (COV) nelle vernici utilizzate nel prodotto fornito dal fabbricante non deve superare il limite del 60% in peso.

### 3.1.4 Adesivi e colle

Il contenuto di COV negli adesivi pronti all'uso utilizzati per assemblare il mobile non deve superare il 10% in peso nei prodotti a base acqua e il 30% nei prodotti a base solvente.

### 3.2 COLORI

I prodotti devono essere offerti nei seguenti colori:

- gli arredi in legno (ante e top) dovranno essere offerti in almeno 5 colori differenti;
- gli arredi metallici dovranno essere offerti in almeno 3 colori differenti;
- gli arredi imbottiti dovranno essere offerti in almeno 5 colori differenti;
- i DM imbottiti dovranno essere offerte in almeno 3 colori differenti;
- gli arredi in materiale plastico dovranno essere offerti in almeno 5 colori differenti.

Nell'ambito dei colori offerti, le singole Amministrazioni utilizzatrici possono richiedere al Fornitore i prodotti nei colori rispondenti alle proprie esigenze agli stessi prezzi di aggiudicazione.

### 3.3 LINEE DI PRODOTTO

Tutti gli arredi da collocare in un medesimo ambiente devono appartenere alla stessa linea. In particolare:

- Armadi da degenza (ad un posto; due posti e tre posti) con i comodini monofronte e bifronte e tavoli da degenza e da soggiorno;
- Armadi spogliatoio nelle varie configurazioni;
- Seduta con braccioli da degenza e sedute senza braccioli da degenza;
- Configurazioni parete attrezzata di tipo A con configurazioni parete attrezzata di tipo B;
- Seduta senza braccioli per visitatore imbottita e sedute con braccioli per visitatore;
- Armadi metallici nelle diverse dimensioni e cassettiere metalliche.

### 3.4 PARTI SOGGETTE A USURA

Per le parti soggette a usura deve essere garantita la disponibilità di parti di ricambio per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura e per i 10 anni successivi oppure resi disponibili pezzi sostitutivi con funzioni equivalenti ai pezzi originali.

### 3.5 CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO

I prodotti offerti in tutti i lotti devono possedere le seguenti certificazioni:

### 3.5.1 Omologazione di reazione al fuoco

Certificazione relativa alla reazione al fuoco. Per tutti i mobili imbottiti deve essere presentata omologazione relativa alla classe di reazione al fuoco 1/IM, per le sedie non imbottite alla classe di reazione al fuoco non superiore a 2 e per le tende alla classe di reazione al fuoco non superiore a 1, come previsto dal Decreto 18/09/2002 del Ministero degli Interni. Si applica quanto previsto dalla nota del Ministero dell'Interno prot. n. P1113/4122 sott. 56 in data 20.9.2004 e dalla nota prot. n. 1493/4122 sott.46 in data 18.12.2002.

In particolare deve essere presentata copia del certificato di omologazione del prototipo del bene offerto, rilasciata dal Ministero dell'Interno, e dichiarazione di conformità di tale prodotto al campione omologato.

### 3.5.2 Formaldeide

Emissione di formaldeide, in conformità al decreto 10/10/2008. Tale conformità deve essere comprovata da apposita certificazione, da produrre ad ogni consegna dei prodotti.

### 3.5.3 Dispositivi medici

Tutti i prodotti classificati come DM devono essere conformi a quanto previsto dalla Direttiva Europea 93/42 recepita con D.Lgs. 46/97 e smi sui dispositivi medici.

### 3.5.4 Apparecchiature elettromedicali

I prodotti elettromedicali devono essere:

- conformi alla Direttiva Europea 93/42 recepita con D.Lgs.46/97 e smi sui dispositivi medici;
- comprensivi di manuali d'uso, forniti in lingua italiana.

## 4. CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI PRODOTTI

Per le specifiche tecniche dei prodotti si rimanda all'Allegato 4 Caratteristiche dei prodotti, nel quale sono dettagliate:

- l'identificativo Intercent-ER;
- il lotto di appartenenza;
- le denominazioni dei prodotti richiesti;
- le caratteristiche tecniche considerate come requisiti minimi;
- le misure richieste, in merito ad alcune delle quali è prevista una tolleranza specificata nell'apposita colonna (la tolleranza si intende sia in più che in meno);
- gli accessori aggiuntivi oggetto di quotazione separata, come previsto dal Disciplinare di gara;
- il tipo di campionatura richiesto;



- le quantità indicative per il periodo di validità della Convenzione.

## 5. SERVIZI CONNESSI

### 5.1 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA

Le singole Aziende Sanitarie possono inoltrare al Fornitore/i una Richiesta preliminare di fornitura ovvero richiedere un sopralluogo per la fornitura di quei prodotti che necessitano di un'adeguata collocazione all'interno delle strutture, con successivo assemblaggio, montaggio ed eventuale collaudo. Nella Richiesta, l'Azienda Sanitaria richiedente può allegare una sintetica descrizione dei luoghi e l'ubicazione degli stessi. Il Fornitore, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione di tale Richiesta deve concordare con il Referente, indicato nella Richiesta, la data dell'eventuale sopralluogo che deve avvenire entro 7 giorni lavorativi, salvo diverso accordo con l'Amministrazione stessa.

Nel corso del sopralluogo il Fornitore deve verificare i locali e gli impianti di destinazione della fornitura, al fine di presentare idonei progetti in merito alla disposizione, consegna e montaggio. Entro 10 giorni lavorativi dal sopralluogo il Fornitore deve consegnare al Referente aziendale i progetti elaborati. Tutti gli oneri per le misurazioni e i sopralluoghi sono a totale carico del Fornitore.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il progetto, può:

1. accettarlo, e quindi procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
2. inviare le proprie deduzioni. Il Fornitore, in tal caso, deve riformulare un nuovo progetto recependo la richiesta di modifiche e inviarlo entro i successivi 10 giorni solari.

### 5.2 CONSEGNA

L'attività di consegna degli articoli si intende comprensiva di ogni onere relativo a: imballaggio, e successivo suo smaltimento, trasporto, facchinaggio, consegna al piano nei luoghi indicati dalle Aziende Sanitarie nelle Richieste di Consegna (i.e. ordini), eventuali assicurazioni previste dalla normativa vigente, montaggio installazione a regola d'arte, collaudo dei beni forniti.

La consegna e il montaggio dei prodotti deve avvenire entro e non oltre **30 (trenta) giorni** naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto dell'OdF per ogni giorno di ritardo. Nel computo del periodo di consegna non si considera il periodo compreso tra il 5 ed il 25 agosto nonché tra il 23 dicembre ed il 6 gennaio.

Il Fornitore deve concordare con il Referente dell'Azienda stessa, con un anticipo di almeno 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi, la data di consegna. Eventuali variazioni riguardo alla consegna degli arredi presso le singole sedi vengono fornite dai Referenti delle Aziende Sanitarie contraenti, in tempo utile alla consegna.

Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore, che deve essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività (compreso l'utilizzo di mezzi di sollevamento).

Durante le operazioni di consegna e montaggio, le vie di esodo verso l'esterno dovranno essere mantenute sempre sgombre ed accessibili, senza che gli allestimenti arrechino pregiudizi alla segnaletica d'emergenza ed ai mezzi antincendio.

Le Aziende Sanitarie contraenti ed il Fornitore possono concordare anche consegne oltre i termini di consegna massimi sopra indicati, qualora ciò fosse necessario o preferibile per le stesse.

All'atto della consegna, il Fornitore è tenuto a consegnare copia dei certificati di omologazione e di conformità decreto 10/10/2008 per quanto riguarda l'emissione di formaldeide, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto dell'OdF. Su richiesta delle Aziende Sanitarie deve altresì fornire copia della documentazione tecnica (schede tecniche) attestante la corrispondenza delle caratteristiche dei beni a quelle descritte in Offerta Tecnica e, comunque, con i requisiti di conformità previsti nel presente Capitolato Tecnico. L'Agenzia e le singole Aziende Sanitarie si riservano, in ogni caso, nel corso della vigenza dei singoli Ordinativi di Fornitura, la facoltà di effettuare verifiche sugli articoli consegnati.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto la cui copia è consegnata all'Azienda Sanitaria.

La firma posta sul documento di trasporto all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo/Richiesta di consegna. Le Aziende Sanitarie si riservano di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

Su richiesta delle singole Aziende Sanitarie il Fornitore deve rendersi disponibile a disimballare i prodotti, al montaggio e relativo collaudo anche in tempi diversi a quelli di consegna.

Tutte le operazioni di consegna e montaggio dovranno essere concordate con il referente aziendale; qualsiasi problema dovesse presentarsi nel corso di tali attività dovranno essere immediatamente comunicate al referente aziendale.

### 5.2.1 CORRISPONDENZA DELLE CONSEGNE E RESI

La qualità, la quantità e la corrispondenza degli arredi consegnati a quanto richiesto nella Richiesta di Consegna, ivi compresa la regolarità dei lavori accessori di montaggio e smontaggio, sono accertate dall'Azienda Sanitaria contraente, che può provvedervi anche in un momento successivo. Gli articoli consegnati devono essere esclusivamente quelli aggiudicati in sede di gara. In caso di difformità dei prodotti consegnati rispetto a quanto richiesto, ovvero nel caso di non accettazione dei prodotti che prevedono la consegna e l'installazione, gli stessi saranno respinti con documento sottoscritto dai Referenti individuati dalle singole Amministrazioni e il Fornitore dovrà provvedere al loro ritiro e sostituzione entro **5 (cinque) giorni lavorativi** senza alcun aggravio di spesa, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione e pena l'applicazione di una penale pari allo 0,1 per mille dell'importo contrattuale netto dell'OdF per ogni giorno di ritardo.

E' a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. Nel caso in cui il Fornitore rifiuti o comunque non proceda entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione alla sostituzione della merce contestata, l'Amministrazione procede direttamente all'acquisto sul libero mercato, di eguali quantità e qualità della merce, addebitando l'eventuale differenza di prezzo al Fornitore, oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno. La merce non ritirata entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione può essere inviata al Fornitore addebitando, altresì, ogni spesa sostenuta.

Consegne parziali, rispetto ai quantitativi ordinati con la Richiesta di Consegna, devono essere concordate tra il Fornitore e la singola Azienda Sanitaria contraente.

Eventuali consegne parziali, non previamente concordate, devono essere completate entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa segnalazione scritta, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto della merce non consegnata per ogni giorno di ritardo.

Qualora i prodotti vengano consegnati in pallet, il Fornitore è obbligato a rispettare le seguenti prescrizioni:

- pallet EURONORM da 1200 X 800 mm ed assolutamente integro;
- integralmente e correttamente imballato, qualora la stabilità della merce lo richieda;
- altezza complessiva (colli + pallet) non superiore a cm 115;
- peso non superiore ai 750 Kg, frazionabili per la consegna ai piani.

I colli in esso contenuti devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti.

Imballo e confezioni devono essere a perdere. Il bancale utilizzato per il trasporto del pallet deve essere ritirato dal Fornitore contestualmente alla consegna della fornitura a sue spese.

### 5.2.2 IMBALLAGGI

Gli imballaggi devono rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche, in particolare:

- UNI EN 13432:2002 Requisiti per imballaggi recuperabili attraverso compostaggio e biodegradazione -Schema di prova e criteri di valutazione per l'accettazione finale degli imballaggi
- UNI EN 13427:2005 Imballaggi - Requisiti per l'utilizzo di norme europee nel campo degli imballaggi e dei rifiuti di imballaggio
- UNI EN 13428:2005 Imballaggi - Requisiti specifici per la fabbricazione e la composizione- Prevenzione per riduzione alla fonte
- UNI EN 13429:2005 Imballaggi – Riutilizzo
- UNI EN 13430:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili per riciclo di materiali
- UNI EN 13431:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili sotto forma di recupero energetico compresa la specifica del potere calorico inferiore minimo.

Gli imballaggi devono essere costituiti se in carta o cartone per almeno il 90% in peso da materiale riciclato, se in plastica per almeno il 60%.

### 5.3 ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

Per l'esecuzione degli Ordinativi di Fornitura / Richieste di consegna che prevedono la consegna e l'installazione dei prodotti, le Aziende Sanitarie procedono, entro 30 giorni solari dalla data di installazione, a svolgere le opportune verifiche di collaudo finalizzate all'accettazione della fornitura.

Il collaudo deve appurare:

- la rispondenza della consegna all'ordine effettuato;
- la verifica delle prestazioni, anche a mezzo di opportuna strumentazione di misura;
- ogni altro aspetto ritenuto rilevante ai fini di legge.

Il collaudo deve essere effettuato secondo le procedure adottate dalle Aziende Sanitarie contraenti e deve coinvolgere le competenti strutture aziendali. I prodotti consegnati non collaudati restano di proprietà del Fornitore che non può vantare alcun diritto al pagamento sino ad installazione conclusa, ovvero sino a che i beni risultino montati, funzionanti e completi di ogni accessorio e documento eventualmente previsto nel Capitolato Tecnico.

I termini di pagamento inizieranno a decorrere dalla data del collaudo della fornitura.

#### 5.4 GARANZIA

Tutti i beni devono essere coperti da garanzia ai sensi di legge per un periodo non inferiore a 24 (ventiquattro) mesi dalla data del collaudo/accettazione positiva degli stessi. In tale periodo il Fornitore deve provvedere gratuitamente e con il proprio personale ai lavori che si rendessero necessari per ripristinare la completa funzionalità dei prodotti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Le Aziende Sanitarie sono tenute a corrispondere al Fornitore unicamente il costo dei pezzi sostituiti, solo nel caso in cui il Fornitore produca apposita documentazione atta a comprovare che i guasti o le rotture sono derivati da un utilizzo doloso da parte dell'Amministrazione stessa.

Se durante il periodo di garanzia si dovessero rilevare gravi difetti funzionali o strutturali dei prodotti forniti, il Fornitore è tenuto al ritiro immediato del prodotto e la sostituzione del medesimo con uno nuovo, senza alcun onere, nei tempi e nelle modalità previste per i beni al paragrafo "Resi per merci non conformi".

Durante il periodo di garanzia, tutte le spese sostenute sono da intendersi a carico del Fornitore (trasporto, spedizione, imballo, viaggio, mano d'opera, installazione, ecc...).

#### 5.5 MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

Il Fornitore dovrà garantire la perfetta funzionalità delle apparecchiature elettromedicali consegnate e dei dispositivi connessi forniti attraverso interventi di manutenzione preventiva e correttiva (manutenzione *full risk*).

La manutenzione preventiva prevede controlli periodici di verifica, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura, aggiornamento del software utilizzato ed eventuale adeguamento e/o riconduzione al corretto funzionamento per quelle apparecchiature risultanti non conformi come previsto dai manuali d'uso forniti in dotazione. Gli interventi di manutenzione preventiva potranno essere effettuati con una tolleranza massima di +/- 30 giorni rispetto alla periodicità prevista, pena l'applicazione di una penale pari all'1 per mille del prezzo netto di aggiudicazione degli arredi interessati per ogni giorno di ritardo.

La manutenzione correttiva (su chiamata) comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le parti, accessori e di quant'altro componga il bene nella configurazione fornita, che subiscano guasti dovuti a difetti o deficienze del bene o per usura naturale, che lo riconducano alla originarie funzionalità. La manutenzione correttiva sarà effettuata con le seguenti modalità:

- numero interventi su chiamata illimitati;

- tempo di intervento entro le 48 ore successive alla segnalazione, esclusi i festivi, pena l'applicazione di una penale pari all'1 per mille del prezzo netto di aggiudicazione degli arredi interessati per ogni giorno di ritardo.

Il tempo necessario per il ripristino della integrità e della funzionalità del bene non deve superare i 5 giorni lavorativi, a partire dall'inizio dei lavori. Oltre il predetto termine il Fornitore si impegna a sostituire il bene per tutto il periodo di durata necessaria alla riparazione.

Tutte le attività necessarie alla riparazione dei beni dovranno essere svolte nel rispetto delle vigenti normative nazionali e locali di sicurezza.

## 5.6 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE SANITARIO

Dal momento della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura il Fornitore deve predisporre, in particolare per le forniture dei Lotti 1, 2 e 3, con personale qualificato adeguatamente formato, un'attività di consulenza, formazione e addestramento al personale sanitario preposto delle Aziende Sanitarie contraenti sulle seguenti tematiche:

- caratteristiche tecniche e tecnologiche dei prodotti;
- caratteristiche funzionali e terapeutiche degli stessi (anche mediante l'utilizzo di materiale illustrativo) e modalità di corretto utilizzo;
- modalità di esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria;
- ogni altra tematica giudicata di interesse dall'Azienda Sanitaria contraente.

La formazione e l'addestramento devono essere garantite per tutta la durata della fornitura.

## 5.7 AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

Qualora il Fornitore, durante la durata della Convenzione, 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. In caso di avallo da parte dell'Agenzia, le singole Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di accettare tale sostituzione.

## 5.8 FUORI PRODUZIONE

Nel caso in cui, durante il periodo di validità della Convenzione il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna di uno o più prodotti offerti in sede di gara, per messa "fuori produzione" degli stessi, da parte della casa produttrice, dovrà darne comunicazione all'Agenzia Intercent-ER, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari. Dovrà, inoltre, indicare quali prodotti aventi

identiche o migliori caratteristiche intenda offrire in sostituzione, fermo restando le stesse condizioni economiche.

Nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta comunicazione l'Agenzia Intercent-ER procederà alla verifica tecnica e alla accettazione dei nuovi prodotti, dandone comunicazione al Fornitore; qualora la verifica non abbia esito positivo, il fornitore, nei 15 (quindici) giorni successivi la comunicazione dell'Agenzia, dovrà adeguare la propria offerta. L'Agenzia disporrà di ulteriori 7 (sette) giorni per esaminare la nuova offerta, e **si riserva, in caso di esito negativo, la facoltà di recedere dalla Convenzione**. In caso di esito positivo l'Agenzia Intercent-ER provvederà a darne comunicazione alle Amministrazioni del territorio.

#### 5.9 CALL CENTER

Il Fornitore, all'atto della stipula della Convenzione deve predisporre e comunicare all'Agenzia almeno un numero di telefono, di fax ed un indirizzo *e-mail* tali da garantire un servizio efficiente e tempestivo relativo a:

- procedura di erogazione della fornitura;
- prodotti offerti in Convenzione;
- ricezione degli Ordinativi di Fornitura (i.e. contratti);
- ricezione delle Richieste di Consegna (i.e. ordini);
- modalità di inoltro dei reclami;
- responsabile della Fornitura.

Tale numero deve essere attivo dalle 9.00 alle 18.00, esclusi festivi.

#### 5.10 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore deve inviare all'Agenzia, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun semestre di riferimento, 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 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 trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione contraente;
- valore delle Richieste di Consegna;

- quantitativo di beni ordinati per singola Richiesta di Consegna;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura.