



## **AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA 2**

### **ALLEGATO 3 CAPITOLATO TECNICO**

PREMESSA.....	5
1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI .....	6
2. PRODOTTI ALTERNATIVI .....	7
3. ETICHETTATURA, CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO .....	7
4. INNOVAZIONE TECNOLOGICA .....	8
5. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA.....	8
6. LOTTI 1, 2 E 3 – AUSILI PER INCONTINENZA e ASSORBENZA CON CONSEGNA DOMICILIARE .....	9
6.1 SUBENTRO DEL FORNITORE .....	9
6.1.1 Elenco assistiti .....	10
6.2 CADENZA DELLE CONSEGNE .....	11
6.3 VARIAZIONE DELLA FORNITURA.....	12
6.4 NUOVI UTENTI .....	12
6.5 MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO IL DOMICILIO DELL'UTENTE.....	12
6.5.1 Modalità di effettuazione delle consegne .....	12
6.5.2 Ricovero, decesso e trasferimento dell'assistito .....	13
6.5.3 Verbale di consegna .....	14
6.5.4 Sistema di lettura della tessera sanitaria .....	15
6.5.5 Aggiornamento dati di consegna.....	15
6.5.6 Ritardo nella consegna .....	15

6.5.7	Indisponibilità temporanea del prodotto .....	16
6.5.8	Consegna extra Regione .....	17
6.5.9	Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso il domicilio dell'utente ....	17
6.6	ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	18
6.7	CALL CENTER.....	21
6.7.1	Call center dedicato al personale delle Aziende Sanitarie .....	21
6.7.2	Call center dedicato agli assistiti .....	21
6.8	SISTEMA INFORMATIVO .....	22
6.8.1	Gestione dell'Elenco assistiti.....	23
6.8.2	Profili .....	24
6.8.3	Integrazione con i sistemi informativi Regionali e delle Aziende Sanitarie contraenti.....	24
6.8.4	Tempistiche di implementazione.....	25
6.8.5	Reportistica .....	25
6.8.6	Manutenzione adeguativa e correttiva .....	26
6.8.7	Sicurezza .....	26
6.8.8	Formazione .....	27
6.8.9	Proprietà dei dati trattati .....	28
6.9	BROCHURE INFORMATIVA.....	28
6.10	FORMAZIONE SULL'UTILIZZO DEI PRODOTTI.....	29
6.11	GESTIONE RECLAMI .....	29

6.12	INDAGINE GRADIMENTO UTENTI .....	29
6.13	CONTROLLI ANNUALI SULLA FORNITURA .....	30
6.14	VERIFICHE SUI SERVIZI CONNESSI .....	35
6.15	FATTURAZIONE .....	35
6.16	REFERENTI DELLA FORNITURA .....	36
7.	LOTTE 4 E 5 – AUSILI PER INCONTINENZA e assorbenza PER ADULTI E BAMBINI CON CONSEGNA OSPEDALIERA .....	37
7.1	MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE .....	37
7.1.1	Consegna in pallet e imballaggio .....	38
7.1.2	Indisponibilità temporanea dei prodotti .....	39
7.1.3	Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso le strutture ospedaliere ...	40
7.2	VERIFICHE SULLA FORNITURA .....	42
7.3	FORMAZIONE .....	42
7.4	FATTURAZIONE .....	42
7.6	SERVIZI ACCESSORI .....	43
7.6.1	Servizio di accesso dati su web .....	43
7.6.2	Servizio di reportistica .....	44
7.6.3	Call center .....	44
8.	LOTTO 6 – PANNOLINI PER BAMBINI CON CONSEGNA PRESSO I NIDI comunali PER L'INFANZIA .....	45
8.1	SUBENTRO DEL FORNITORE .....	45

8.2 CONSEGNA.....	45
8.2.1 Consegna in pallet e imballaggio .....	47
8.2.2 Controlli sulle forniture e gestione dei resi .....	47
8.3 REFERENTE DELLA FORNITURA .....	48
8.4.1 Servizio di accesso dati su web .....	48
8.4.2 Servizio di reportistica.....	49
8.4.3 Call center.....	50

## PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche tecniche minime per la fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza monouso e dei relativi servizi connessi con consegna domiciliare, presso le strutture di ricovero pubbliche e presso i nidi comunali per l'infanzia.

La Convenzione è suddivisa in 6 Lotti:

**Lotto 1:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza con consegna domiciliare per le Aziende Sanitarie afferenti l'Area Vasta Emilia Centro;

**Lotto 2:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza con consegna domiciliare per le Aziende Sanitarie afferenti l'Area Vasta Emilia Nord;

**Lotto 3:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza con consegna domiciliare per l'Ausl della Romagna;

**Lotto 4:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza per adulti con consegna ospedaliera per le Aziende Sanitarie afferenti l'intero territorio regionale;

**Lotto 5:** Fornitura di pannolini per bambini con consegna ospedaliera per le Aziende Sanitarie afferenti l'intero territorio regionale;

**Lotto 6:** Fornitura di pannolini per i nidi comunali per l'infanzia.

I prodotti oggetto della presente gara sono distinti in:

- **prodotti obbligatori**, il cui elenco completo e le caratteristiche tecniche sono descritte nell'Allegato 4 "Caratteristiche dei prodotti";
- **prodotti facoltativi**: in sede di offerta ciascun Fornitore, con riferimento a tutti i lotti, ha la facoltà di presentare ulteriori prodotti, oltre ai prodotti base, che siano migliorativi e innovativi per caratteristiche tecniche e funzionalità e che rispondano alle esigenze di utilizzo per specifici target di assistiti ovvero in caso di particolari patologie (ad es. soggetti obesi, autonomi, parzialmente autonomi o in riabilitazione, minori con gravi patologie).

Nel caso dei lotti 1, 2 e 3, i singoli ausili facoltativi, se richiesti durante la fornitura, rientreranno nel costo giornaliero forfettario offerto dalla ditta aggiudicataria.

**Si fa presente che, in fase di aggiudicazione della gara, come previsto dal paragrafo “Modalità di aggiudicazione della gara” del Disciplinare di gara, la Commissione Tecnica si riserva di non accettare come facoltativi, e quindi non integrare nella fornitura di cui all’oggetto della presente procedura, prodotti che non siano migliorativi e innovativi ovvero che non rispondano alle esigenze di utilizzo per specifici target di assistiti secondo quanto sopra riportato.**

Il Fornitore sarà obbligato a fornire agli utenti esclusivamente prodotti con codici o descrizioni uguali a quelli offerti in sede di gara, fatta salva altresì la sostituzione per innovazione tecnologica dei prodotti di cui ai successivi paragrafi.

## **1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI**

Tutti i prodotti oggetto della gara presente dovranno rispettare i requisiti minimi di seguito elencati:

- devono rispondere ai requisiti previsti dal D.M. n. 332 del 27/08/1999, *“Regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell’ambito del S.S.N.: modalità di erogazione e tariffe”*, e in particolare alle caratteristiche di cui all’Allegato 1, Elenco n. 2, del Nomenclatore Tariffario (ad esclusione degli ausili per bambini);
- devono essere classificati come Dispositivi Medici ed essere dotati di marcatura CE, ai sensi della Direttiva 93/42/CEE e in ottemperanza a quanto previsto dal d.lgs. n. 46/1997 (ad esclusione degli ausili per bambini);
- devono essere conformi ai requisiti previsti dalle disposizioni legislative, regolamentari e tecniche, comunitarie e nazionali, nonché alle autorizzazioni alla produzione, all’importazione e all’immissione in commercio;
- devono essere rispondenti alle descrizioni indicate per ciascuna tipologia di prodotto nell’Allegato 4 “Caratteristiche dei prodotti”.

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza della Convenzione, dovesse essere modificato o sostituito il D.M. n. 332/1999, il Fornitore si impegna ad attenersi a tali modifiche e/o sostituzioni apportando gli appositi correttivi alla fornitura secondo quanto previsto dalla legge, previa approvazione da parte dell’Agenzia Intercent-ER.

## **2. PRODOTTI ALTERNATIVI**

Qualora si verificassero casi di manifestazioni allergiche o di intolleranza, opportunamente certificati da uno specialista dermatologo del S.S.N., il Fornitore, previa condivisione con l'Azienda sanitaria/Amministrazione contraente, dovrà garantire:

- la fornitura di prodotti alternativi di propria produzione/commercializzazione non facenti parte della propria offerta ma equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità;
- la fornitura di prodotti alternativi di altre aziende presenti sul mercato equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità.

Nel caso dei lotti con consegna domiciliare, i prezzi di tali ausili antiallergici rientreranno nel costo forfettario a giornata offerto.

Nel caso dei lotti con consegna ospedaliera e presso i nidi comunali per l'infanzia, gli ausili antiallergici dovranno essere forniti allo stesso prezzo dell'analogo prodotto offerto in gara se di prezzo superiore, mentre se di prezzo inferiore al prezzo dell'ausilio antiallergico stesso.

## **3. ETICHETTATURA, CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO**

Le singole confezioni dovranno riportare in modo chiaro e leggibile le seguenti informazioni:

- l'indicazione del codice EAN (detto anche "codice a barre");
- la denominazione della ditta produttrice;
- la tipologia di ausilio;
- il nome commerciale;
- la taglia/il peso/le dimensioni dell'ausilio (laddove presente/i);
- la capacità di assorbenza;
- il quantitativo totale di ausili contenuti nella confezione;
- le indicazioni per la corretta conservazione degli ausili.



L'etichettatura e le istruzioni d'uso devono essere redatte in lingua italiana e rispettare la normativa vigente in materia.

I prodotti classificati come DM dovranno riportare sul prodotto stesso e/o sulla confezione primaria e/o sulla confezione secondaria il codice identificativo del lotto di produzione in modo da consentire la rintracciabilità e quindi il ritiro dal mercato in caso di accertati difetti di produzione.

Il Fornitore dovrà garantire la corretta conservazione dei prodotti in esso contenuti, anche durante le fasi di trasporto.

L'imballaggio dei prodotti consegnati deve essere gratuito, a perdere, robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto che ne deve garantire l'integrità finale.

#### **4. INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Qualora il Fornitore di ciascun lotto, durante la durata della Convenzione ovvero degli Ordinativi di fornitura, presenti in commercio nuovi prodotti, equivalenti a quelli oggetto della fornitura (anche a seguito di modifiche normative), che presentino migliori caratteristiche di rendimento (maggiore assorbenza, migliore comfort, anallergicità, migliore ergonomia, etc.) dovrà proporre all'Agenzia la sostituzione dei prodotti alle stesse condizioni di fornitura ovvero migliorative. L'Agenzia si riserva di approvare tale sostituzione.

#### **5. 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 ovvero le singole Aziende/Amministrazioni

contraenti si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di recedere dalla Convenzione e dall'Ordinativo di Fornitura.

## **6. LOTTI 1, 2 E 3 – AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA CON CONSEGNA DOMICILIARE**

I lotti riguardanti la consegna al domicilio degli assistiti (ovvero al piano), sono rivolti agli utenti aventi diritto (cd “assistiti”), identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza secondo quanto previsto dal D.M. n. 332/1999 e risultanti dall'“Elenco assistiti” di cui al prosieguo del presente Capitolato Tecnico, qualunque sia la localizzazione del loro domicilio nell'ambito territoriale di pertinenza delle Aziende sanitarie che aderiranno alla Convenzione.

### **6.1 SUBENTRO DEL FORNITORE**

Ai fini della definizione delle modalità dell'eventuale subentro del nuovo Fornitore aggiudicatario, le singole Aziende sanitarie concorderanno con lo stesso, nel rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, un incontro finalizzato a definire dettagliatamente i tempi e le modalità di attivazione del servizio. Tale incontro preliminare deve avvenire entro 7 (sette) giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di fornitura da parte della singola Azienda sanitaria, salvo diverso accordo tra le parti.

L'incontro ha la finalità di definire/concordare:

- 1) le modalità per il trasferimento, sotto la responsabilità delle Aziende sanitarie, delle informazioni relative agli utenti aventi diritto, come previsto nel successivo paragrafo;
- 2) le modalità di interfacciamento e l'eventuale personalizzazione del Sistema informativo;
- 3) il numero e la tipologia di account da attivare per l'accesso al Sistema informativo;
- 4) il servizio di accoglienza degli utenti (sedi e orari di apertura dello “sportello accoglienza utenti”);
- 5) gli strumenti di valutazione dell'incontinenza e gli ausili da assegnare;
- 6) le eventuali comunicazioni da inviare agli assistiti prima dell'avvio della fornitura;
- 7) quant'altro necessario al buon funzionamento del servizio.

Nella medesima sede il Fornitore dovrà comunicare all'Azienda sanitaria i nominativi del personale infermieristico che svolgerà il servizio di assistenza infermieristica e il nominativo del Responsabile della fornitura.

Le risultanze dell'incontro dovranno essere contenute in un verbale sottoscritto da entrambe le parti. Successivamente alla sottoscrizione del verbale, l'aggiudicatario si impegna a subentrare al precedente Fornitore dell'Azienda sanitaria a partire dal giorno concordato con l'Azienda e nel rispetto della cadenza delle consegne prestabilite, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

Il subentro del nuovo Fornitore ha inizio con l'attivazione dello "Sportello accoglienza utenti" ovvero con la prima consegna effettuata nell'ambito dell'Ordinativo di fornitura e si considera concluso nel momento in cui tutti gli assistiti hanno ricevuto la prima consegna. A un trimestre solare dalla consegna al primo assistito, il Fornitore potrà iniziare a fatturare alle Aziende sanitarie contraenti.

Ai fini della corretta gestione della fornitura, sarà onere dell'Azienda sanitaria coordinare e/o monitorare le attività di subentro, ferma restando la responsabilità del Fornitore a collaborare con correttezza e buona fede al fine di garantire la continuità delle prestazioni contrattuali.

#### *6.1.1 Elenco assistiti*

In sede di incontro preliminare, ciascuna Azienda sanitaria dovrà consegnare al Fornitore l'"Elenco assistiti", in formato elettronico predefinito, il cui tracciato standard sarà concordato con le Aziende sanitarie, previa richiesta ai singoli assistiti della liberatoria per la tutela della privacy, secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e s.m.i e dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 520 del 21 novembre 2013. Nella stessa sede, l'Azienda sanitaria dovrà nominare il Fornitore stesso quale Responsabile del trattamento dei dati personali relativi agli utenti inseriti in Elenco.

L'Elenco assistiti dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- nome, cognome, numero di tessera sanitaria, codice fiscale, numero di telefono dell'utente e riferimento all'autorizzazione di cui al D.M. n. 332/1999, completo della data di validità dell'autorizzazione medesima;
- il/i prodotto/i e i quantitativi da consegnare all'utente (quali almeno marca, modello, taglia);
- indicazione della sede di consegna dei prodotti per ogni utente (residenza ovvero domicilio dell'assistito: in caso di indicazione sia della residenza sia del domicilio dell'assistito,

prevarrà la prima e quindi la consegna dovrà essere effettuata presso la residenza dell'assistito medesimo, salvo diversa indicazione contenuta in Elenco);

- date previste per la consegna;
- eventuali note per la consegna all'utente (quali ad esempio il nome del familiare o di altro delegato autorizzato alla ricezione dei prodotti nel caso di utenti con problemi di mobilità e/o deambulazione ovvero di utenti minorenni).

Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'Elenco, il Fornitore deve segnalare all'Azienda sanitaria eventuali incompletezze o incongruità riguardanti le informazioni in esso contenute. Sarà onere dell'Azienda sanitaria inviare nuovamente al Fornitore l'Elenco corretto e/o completo e/o integrato. In assenza di segnalazioni, l'Elenco si considererà a tutti gli effetti accettato dal Fornitore.

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun lotto in ogni caso si impegna a fornire gli ausili al numero effettivo di assistiti aventi diritto sul territorio afferente ad ogni Azienda Sanitaria per tutta la durata della Convenzione.

Al fine di permettere la giusta formulazione del costo/giornaliero forfettario offerto, si rende noto che il numero presunto degli utenti aventi diritto nell'anno 2013, come riportato nello Schema di offerta economica, risulta essere:

- pari a **26.697** nell'Area Vasta Emilia Centro;
- pari a **39.184** nell'Area Vasta Emilia Nord;
- pari a **21.578** nell'Ausl della Romagna.

È stimato un incremento medio annuo degli utenti aventi diritto pari al 3%.

## 6.2 CADENZA DELLE CONSEGNE

I prodotti dovranno essere consegnati agli assistiti con cadenza trimestrale.

Per specifiche esigenze rilevate dalle Aziende sanitarie, il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna a domicilio con cadenza mensile e/o bimestrale a non meno del 2% annuo degli utenti aventi diritto di ciascuna Azienda sanitaria. È facoltà del Fornitore provvedere alle consegne mensili e/o bimestrali per un numero di utenti superiore a quanto sopra previsto. In ogni caso, si

specifica che il costo giornaliero forfettario pagato al Fornitore sarà sempre quello offerto in gara per la consegna trimestrale.

Le consegne dovranno rispettare la frequenza definita, con una tolleranza massima di 5 (cinque) giorni solari dalla data di consegna precedente, garantendo in ogni modo almeno 4 (quattro) consegne annue.

### 6.3 VARIAZIONE DELLA FORNITURA

Qualora si verifichi una variazione della fornitura (quantità e/o tipologia di ausili assegnati a ciascun assistito), tale variazione avrà di norma effetto a partire dalla fornitura successiva a quella in corso, eccetto i casi in cui si ritenga opportuno, di concerto anche con l'Azienda sanitaria, di anticipare la nuova fornitura.

Tali variazioni dovranno essere inserite nel Sistema informativo, aggiornando la posizione dell'utente in tempo reale.

### 6.4 NUOVI UTENTI

In caso di nuovi utenti la prima consegna dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta effettuata presso lo "Sportello di accoglienza utenti" di cui ai successivi paragrafi, salvo diverso accordo scritto con ciascuna Azienda sanitaria. La fatturazione per ogni nuovo utente inizierà a decorrere dal mese in cui è avvenuta la prima consegna.

### 6.5 MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO IL DOMICILIO DELL'UTENTE

I servizi di seguito descritti sono connessi ed accessori all'oggetto della fornitura e pertanto sono prestati dall'aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima.

#### 6.5.1 *Modalità di effettuazione delle consegne*

La consegna a domicilio degli utenti aventi diritto (cd "assistiti") dovrà avvenire, conformemente a quanto previsto dal d.lgs. 196/2003 e dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 520 del 21 novembre 2013, osservando le modalità di seguito indicate:

- i prodotti imballati dovranno avere rivestimento anonimo e non essere identificabili;

- i mezzi di trasporto impiegati dovranno essere anonimi senza indicazioni del materiale trasportato e il personale deputato alla consegna non deve indossare divise recanti scritte da cui si possa evincere la specifica tipologia degli ausili in consegna;
- all'utente destinatario dovrà essere noto il nominativo della persona che effettuerà la consegna che in ogni caso dovrà essere munito del cartellino di riconoscimento rilasciato dal Fornitore.

Sarà cura del Fornitore verificare preventivamente la presenza al domicilio dell'utente o di un suo delegato su espressa indicazione dell'interessato, previo contatto telefonico.

Qualora l'utente (o suo delegato) contattato telefonicamente risulti non reperibile al domicilio nel giorno e nell'ora concordati, è fatto carico alla ditta di consegnare, al recapito postale dell'utente, apposita cartolina recante le modalità della successiva consegna, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda sanitaria. Nella predetta cartolina, dovranno essere riportati il giorno in cui è prevista la consegna, l'indicazione della fascia oraria (mattina/pomeriggio) e il numero del call center, di cui ai successivi paragrafi, contattabile dall'assistito o da persona da lui delegata per concordare le modalità della successiva consegna. Il giorno antecedente la nuova consegna l'utente dovrà essere avvisato telefonicamente.

La fornitura non potrà essere consegnata in nessun modo a persona non delegata e non espressamente autorizzata dall'assistito. Resta, comunque, ferma la responsabilità del Fornitore per la consegna del materiale a persona non autorizzata.

Nel caso il Fornitore, per motivi indipendenti dalla propria volontà debitamente documentati, non riuscisse ad effettuare la consegna entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data indicata nella cartolina, ne dovrà dare tempestiva comunicazione ai competenti uffici delle Aziende sanitarie.

L'accettazione della fornitura indica la mera consegna dei prodotti. In ogni caso, l'assistito si riserva di accertare l'effettiva quantità e qualità dei prodotti consegnati e la loro corrispondenza con quanto previsto anche in un successivo momento: il Fornitore non è esonerato dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere successivamente alla firma apposta per ricevuta al momento della consegna.

#### *6.5.2 Ricovero, decesso e trasferimento dell'assistito*

Per la gestione dei casi di ricovero, decesso e trasferimento della residenza o del domicilio dell'assistito presso altra Regione, il Fornitore dovrà dotarsi di un'interfaccia idonea a recepire in

tempo reale tali informazioni dai sistemi informativi regionali, come dettagliatamente specificato nel paragrafo “Sistema informativo”.

Tramite tale interfaccia il Fornitore potrà, prima di effettuare la spedizione a domicilio dell'assistito, verificare se lo stesso è ricoverato presso strutture pubbliche ovvero se è deceduto ovvero se ha trasferito il proprio domicilio/residenza presso altra Regione. In questo caso la spedizione non dovrà essere avviata e non dovranno essere conteggiati i relativi costi/giornata nella fatturazione trimestrale.

Nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili (ad esempio a causa di eventuali ritardi nell'aggiornamento delle anagrafiche delle Aziende Sanitarie contraenti) e nel caso in cui il Fornitore venga a conoscenza del ricovero/decesso/trasferimento dell'utente soltanto all'atto della consegna, la consegna non dovrà essere effettuata e il quantitativo e la tipologia di merce non consegnata dovrà risultare, ove possibile, da un documento sottoscritto da un familiare del deceduto/trasferito/ricoverato. In tal caso, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'Azienda sanitaria oltre che aggiornare il database di cui al paragrafo “Sistema informativo”.

Qualora la merce venga consegnata ad un delegato dell'utente, il Fornitore si impegna a far sottoscrivere una dichiarazione nella quale si attesti che l'assistito non è deceduto, ovvero non ha trasferito la propria residenza ovvero non è degente in alcuna casa protetta/RSA per un ricovero definitivo.

### *6.5.3 Verbale di consegna*

Per ogni consegna effettuata presso il domicilio dell'assistito, il Fornitore - anche per mezzo dell'eventuale soggetto incaricato del trasporto - dovrà redigere un “Verbale di consegna”, controfirmato dall'assistito o suo delegato, nel quale dovrà essere dato atto dell'avvenuta consegna.

Il verbale dovrà essere redatto almeno in triplice copia: una per il Fornitore, una per l'Azienda sanitaria e una per l'assistito (o suo delegato) e dovrà almeno contenere i seguenti dati:

- la data e il luogo dell'avvenuta consegna;
- i dati relativi all'Azienda sanitaria di competenza di ciascun assistito;
- la denominazione e la quantità di ogni prodotto consegnato;
- i riferimenti relativi al lotto di produzione.

Qualora il documento di trasporto (DDT) riporti tutte le informazioni sopra citate, potrà sostituire il suddetto “Verbale di consegna” e dovrà essere sottoscritto da tutte le parti coinvolte.

#### *6.5.4 Sistema di lettura della tessera sanitaria*

Il Fornitore potrà offrire in gara, come previsto dal Disciplinare di gara, un sistema di rilevazione dei dati che permetta di acquisire, tramite lettura della tessera sanitaria e identificazione ottica della merce consegnata, le informazioni relative ai dati anagrafici dell'assistito presso il quale è stata effettuata la consegna (nome, cognome, codice fiscale e numero di tessera sanitaria) e della merce consegnata (tipologia, denominazione prodotto, quantità).

Tale sistema dovrà essere composto da un dispositivo touch-screen o tavoletta grafica, in dotazione al soggetto che effettuerà la consegna, su cui l'assistito o suo delegato dovrà apporre, a mezzo pennino, una firma che attesti la ricezione della merce.

Nel caso in cui venga utilizzato tale sistema di lettura della tessera sanitaria, non sarà necessario redigere il Verbale di consegna ma dovrà essere consegnato all'assistito il DDT, senza sottoscrizione tra le parti, solo per eventuali successive verifiche da parte dell'assistito in merito alla corrispondenza quali-quantitativa dei prodotti.

Il Sistema così offerto dovrà alimentare in tempo reale il Sistema informativo con tutti i dati relativi alla consegna effettuata.

#### *6.5.5 Aggiornamento dati di consegna*

Il Fornitore è responsabile dell'aggiornamento del Sistema informativo con i dati relativi alla consegna degli ausili presso il domicilio dei singoli assistiti. L'aggiornamento del Sistema può essere effettuato nei seguenti modi:

- in tempo reale, nel caso si utilizzi il sistema di lettura della tessera sanitaria;
- entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo alla consegna, nel caso di consegna “tradizionale”, ossia senza l'utilizzo del sistema di lettura della tessera sanitaria.

#### *6.5.6 Ritardo nella consegna*

Nel caso di ritardi nella consegna rispetto alle tolleranze stabilite per causa imputabile al Fornitore (ossia nel caso in cui siano stati superati i giorni di tolleranza previsti senza comunicazione da



parte del Fornitore all'Azienda sanitaria in merito all'indisponibilità dell'assistito), l'Azienda sanitaria applicherà le penali di cui alla Schema di Convenzione.

In caso di reiterati ritardi (almeno due casi di ritardo rispetto alla tolleranza prevista in trimestri differenti nello stesso anno), l'Azienda sanitaria applicherà le penali di cui allo Schema di Convenzione.

#### *6.5.7 Indisponibilità temporanea del prodotto*

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali o cause di forza maggiore, il Fornitore dovrà darne comunicazione formale all'Agenzia e alle Aziende sanitarie contraenti. Nella predetta comunicazione il Fornitore dovrà indicare:

- la data a partire dalla quale non potrà essere garantita la consegna del prodotto;
- il prodotto che sostituirà il prodotto temporaneamente indisponibile, che comunque dovrà essere equivalente o migliorativo dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e delle funzionalità.

Le Aziende sanitarie si riservano di accettare la temporanea sostituzione del prodotto.

Il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo offerto per il prodotto aggiudicato in gara se il prezzo è maggiore, ovvero il prezzo dell'ausilio fornito in sostituzione, qualora il prezzo sia inferiore.

A seguito di tale comunicazione, le consegne del prodotto temporaneamente indisponibile previste nei 20 (venti) giorni lavorativi successivi dovranno essere adempiute regolarmente, sostituendo il prodotto indisponibile con il prodotto indicato nella comunicazione.

Decorsi i predetti termini, qualora il Fornitore non abbia provveduto a ripristinare la disponibilità del prodotto, l'Azienda sanitaria applicherà le stesse penali di cui alla reiterata mancata consegna per ogni ulteriore giorno di indisponibilità.

Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea non più di una volta per ciascun semestre di durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Al momento della risoluzione dell'indisponibilità temporanea del prodotto, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'Agenzia e alle Aziende sanitarie.

#### 6.5.8 Consegna extra Regione

Il Fornitore si obbliga, anche tramite terzi, ad assistere in tutto il territorio nazionale l'assistito che avesse necessità di trasferirsi in altra Regione, per un periodo superiore a tre mesi, previa autorizzazione da parte del servizio dell'Azienda sanitaria competente.

In tal caso, i maggiori costi sostenuti rispetto al costo della distribuzione regionale verranno addebitati direttamente all'assistito.

#### 6.5.9 Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso il domicilio dell'utente

Il Fornitore è tenuto al ritiro degli ausili nei casi di decesso o ricovero dell'assistito.

Il Fornitore è tenuto al ritiro e/o sostituzione e/o integrazione dei prodotti forniti in caso di:

- difformità quantitativa (prodotti in eccesso/in difetto) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato;
- difformità qualitativa tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato.

Nel caso di comunicazione da parte dell'Azienda sanitaria di cessazione di una fornitura per decesso dell'assistito, ricovero o qualsiasi altro evento, il Fornitore, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, avrà l'onere di recuperare presso il domicilio dell'assistito i prodotti in confezioni ancora integre nel più breve tempo possibile e comunque **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della predetta comunicazione, salvo diverso accordo tra le parti, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

In caso di difformità quantitativa (prodotti in eccesso) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato, il Fornitore si impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'utente le modalità del ritiro, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

Qualora il quantitativo dei prodotti consegnati fosse inferiore al quantitativo dovuto, la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro **3 (tre) giorni lavorativi**, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

Nel caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e/o del

confezionamento, prodotti viziati e/o difettosi) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato, il Fornitore dovrà provvedere al ritiro ed alla conseguente sostituzione della merce entro **3 (tre) giorni lavorativi**, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

In entrambi i casi (solo reso e reso con successiva sostituzione), il quantitativo e la tipologia di merce ritirata e/o sostituita devono risultare da un apposito "Verbale di reso e/o sostituzione", sottoscritto dall'assistito o suo delegato (ovvero dai parenti dell'assistito in caso di decesso) contenente:

- informazioni relative alla consegna e riferimenti al DDT;
- data di ricezione della comunicazione di contestazione;
- data dell'avvenuto ritiro e/o sostituzione.

Tale verbale dovrà essere redatto anche nel caso in cui sia l'assistito a consegnare gli ausili presso lo "Sportello di accoglienza utenti".

Il Verbale, nel caso di avvenuta fatturazione, dovrà essere allegato alla nota di credito o di debito da inoltrare all'Azienda Sanitaria.

Il Fornitore è responsabile per l'eventuale deterioramento della merce dovuto a ritardo nel ritiro della stessa.

## 6.6 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Dal momento dell'attivazione del servizio, il Fornitore deve predisporre un'attività di consulenza infermieristica da svolgersi in collaborazione con i competenti servizi delle Aziende sanitarie, finalizzata alla gestione dello "Sportello accoglienza utenti", servendosi di proprio personale infermieristico adeguatamente formato ed iscritto all'albo professionale.

Il servizio, da espletarsi presso i locali dell'Azienda sanitaria con tempistiche non inferiori a quelle di seguito riportate, dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- accogliere gli utenti e valutare, per i nuovi utenti, il tipo e il grado di incontinenza del paziente, se non precedentemente valutati dal personale competente dell'Azienda sanitaria contraente (nella prescrizione ovvero nell'autorizzazione dell'Azienda stessa) nelle modalità di seguito specificate;

- individuare la quantità e la tipologia di ausili da consegnare, nel rispetto dei massimi stabiliti nel DM n. 332/1999, fornendo allo stesso tempo indicazioni sulle caratteristiche funzionali e terapeutiche degli stessi mediante l'utilizzo di materiale illustrativo e di apposita campionatura dei prodotti aggiudicati in gara;
- istruire ed assistere i pazienti e/o i loro familiari sulle problematiche dell'incontinenza e sul corretto utilizzo dei prodotti (ad es. sulle modalità di prevenzione delle piaghe da decubito, sulla "toilette", sulla pulizia e quant'altro necessario al fine di un corretto utilizzo ed un responsabile consumo).

Qualora nel corso dell'ordinativo di fornitura nuovi utenti vengano in possesso dell'autorizzazione a ricevere gli ausili, dovranno presentare al personale infermieristico, durante le ore di apertura dello "Sportello accoglienza utenti", la richiesta sottoscritta dal Medico di Medicina Generale o dallo specialista di struttura pubblica corredata dall'autorizzazione rilasciata dall'Azienda sanitaria competente. Nel caso in cui la prescrizione sia stata effettuata tramite la piattaforma SOLE, il personale infermieristico dovrà attenersi a quanto previsto nel successivo paragrafo "Sistema informativo".

**Gli strumenti di valutazione del personale infermieristico utilizzati per valutare il livello di incontinenza (Schede di anamnesi) saranno fornite dalle Aziende sanitarie contraenti in sede di incontro preliminare. Sulla base di tali schede saranno concordati tra le Aziende sanitarie contraenti e il Fornitore la tipologia di ausili più appropriati da assegnare agli assistiti in base alla valutazione risultante dalle stesse.**

Una volta assegnato il piano assistenziale all'utente, il personale infermieristico deve aggiornare in tempo reale il Sistema informativo e, con cadenza da concordarsi con le singole Aziende sanitarie, consegnare al referente dell'Azienda sanitaria la documentazione relativa ai nuovi utenti.

La presenza del personale infermieristico presso le Aziende sanitarie deve essere garantita nelle modalità di seguito indicate:

- **per i primi 3 (tre) mesi** di fornitura **almeno 10 (dieci) ore alla settimana** per ogni 1.000 (mille) utenti aventi diritto, facenti capo alla singola Azienda sanitaria;
- **per i rimanenti mesi** di fornitura **almeno 5 (cinque) ore alla settimana** per ogni 1.000 (mille) utenti aventi diritto, facenti capo alla singola Azienda sanitaria.

Tutte le informazioni relative alle sedi, agli orari di apertura dello sportello ed ai nominativi e alle generalità del personale infermieristico, forniti dalla ditta nell'incontro preliminare con l'Azienda sanitaria, saranno contenute nel verbale sottoscritto in fase di avvio della fornitura dal Fornitore e dall'Azienda sanitaria.

Lo Sportello di accoglienza utenti, al fine di adempiere alle disposizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, dovrà essere dotato di PC con connessione internet, a carico del Fornitore aggiudicatario.

Il servizio di assistenza infermieristica deve essere garantito in via continuativa: eventuali sospensioni devono essere concordate con la singola Azienda sanitaria e in ogni caso la struttura organizzativa del Fornitore deve essere tale da garantire la continuità del servizio anche in caso di assenza del personale infermieristico di cui ai nominativi comunicati nel sopradetto verbale di avvio della fornitura.

Il personale infermieristico impiegato dipende ad ogni effetto direttamente dall'Impresa aggiudicataria ma le modalità di erogazione del servizio (sedi e orari) dovranno essere concordate con i referenti delle Aziende sanitarie. Eventuali variazioni di personale e orari dovranno essere tempestivamente segnalate ai referenti delle Aziende sanitarie.

Ai fini dell'erogazione del servizio, il personale infermieristico del Fornitore è tenuto ad osservare diligentemente tutte le norme e le disposizioni generali e disciplinari in vigore presso le Aziende sanitarie.

Il personale in servizio, per la cui condotta è direttamente ed esclusivamente responsabile il Fornitore, deve mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, indossare una divisa decorosa e pulita, specifica per la figura professionale, ed avere ben visibile il cartellino con il nome, la qualifica e l'indicazione dell'impresa, rispettando tutte le norme inerenti l'igiene e la sicurezza sul lavoro. Il personale è tenuto altresì a mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze di cui sia venuto casualmente a conoscenza inerenti la sfera personale dell'utente.

L'impresa aggiudicataria risponde di qualsiasi responsabilità possa verificarsi al proprio personale in servizio, sollevando formalmente ed espressamente l'Azienda sanitaria.

Resta inteso che ciascuna Azienda sanitaria si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale infermieristico ritenuto non adeguato all'espletamento del servizio.

## 6.7 CALL CENTER

Il Fornitore si impegna a rendere disponibile, dal momento della stipula della Convenzione per tutta la durata degli Ordinatori di fornitura, un call center dedicato al personale delle Aziende Sanitarie e un call center dedicato agli assistiti,

### 6.7.1 *Call center dedicato al personale delle Aziende Sanitarie*

Il Fornitore si impegna ad attivare un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail e un numero abilitato alla ricezione di SMS a disposizione del personale delle Aziende sanitarie per fornire informazioni relative alle modalità di subentro e attivazione del servizio (prima consegna), ai prodotti in Convenzione e loro caratteristiche, ai servizi compresi nella Convenzione e alla modalità del loro svolgimento e quant'altro necessario per garantire il completo coordinamento con le attività delle Aziende Sanitarie contraenti. Il call center dovrà inoltre essere adibito alla ricezione di eventuali proposte di modifica alle modalità di svolgimento dei servizi e di contestazioni in caso di difformità qualitativa e quantitativa dei prodotti assegnati dal personale infermieristico del Fornitore e/o consegnati. Resta inteso che il Fornitore non potrà mettere a disposizione delle Aziende un numero di telefono/fax a tariffazione maggiorata rispetto alle tariffe di telefonia vigenti sul mercato.

### 6.7.2 *Call center dedicato agli assistiti*

Il Fornitore si impegna ad attivare **un numero verde con chiamata gratuita accessibile da rete fissa e da rete mobile, un'e-mail dedicata, un sistema di ricezione reclami e richieste di informazioni web-based** (nel sito del Fornitore, in apposita sezione dedicata), impiegando un numero di operatori adeguato all'entità degli utenti aventi diritto, in grado di fornire le informazioni relative ai prodotti in Convenzione e loro caratteristiche, alle modalità di svolgimento del servizio di consegna, alla consegna prevista e tutte le informazioni utili per l'assistenza agli aventi diritto.

Il call center dovrà inoltre essere adibito alla ricezione di eventuali richieste di modifiche da parte degli assistiti del giorno di consegna, e di contestazioni in caso di difformità qualitativa e quantitativa dei prodotti consegnati, secondo quanto stabilito al paragrafo *"Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso il domicilio dell'utente"*.

Il call center dovrà essere attivo dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per tutti i giorni dell'anno salvo la domenica e i festivi. Durante tali giorni deve comunque essere attiva una segreteria telefonica: i contatti in essa registrati si intenderanno ricevuti alle ore 9.00 del primo giorno lavorativo successivo. In tal caso il Fornitore si impegna a contattare gli utenti nel più breve tempo possibile e comunque entro il primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della chiamata. Il Fornitore è

tenuto altresì a dare risposta ai messaggi ricevuti mediante il canale web, e-mail entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione.

Tutte le interazioni verso il call center, attraverso un qualunque canale di accesso (telefonico, e-mail, web, SMS), dovranno essere registrate nel Sistema informativo attraverso dati identificativi (numero progressivo, dati anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta), classificate in relazione al tipo di richiesta (richiesta informazioni, richiesta modifica tipologia di fornitura, richiesta modifica data di consegna, richiesta sostituzione prodotti, richiesta ritiro prodotti, comunicazioni di modifica dati anagrafici, domicilio o residenza, comunicazioni di ricovero o decesso, reclami) ed al livello di urgenza (non urgente – urgente). Si considerano urgenti tutte le situazioni in cui l'utente non dispone degli ausili o non dispone degli ausili corretti in relazione al proprio livello di incontinenza. In relazione a tali registrazioni, il Sistema informativo dovrà essere in grado di produrre statistiche e report di sintesi e di dettaglio sull'attività gestita.

Gli operatori di call center dovranno essere costantemente in contatto con i referenti individuati dalle Aziende Sanitarie contraenti al fine di inoltrare, per quanto di rispettiva competenza, le segnalazioni ricevute.

## 6.8 SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore dovrà implementare un Sistema informativo avente le seguenti funzionalità minime:

- gestire l'Elenco assistiti, consentendone l'aggiornamento e l'integrazione dei dati in esso contenuti;
- interfacciarsi, nei limiti di quanto sotto specificato, con l'infrastruttura della Regione Emilia-Romagna denominata Sanità On LinE (piattaforma SOLE);
- prevedere un sistema di reportistica in grado di garantire il monitoraggio analitico della fornitura e delle attività del call center.

Il Sistema informativo dovrà essere conforme alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e in particolare di quanto previsto per i dati sensibili, delle specifiche disposizioni in materia di trattamento di dati personali in ambito sanitario, nonché delle disposizioni in materia di sicurezza dei dati e dei sistemi (d.lgs. n. 196/2003).

Il Sistema informativo dovrà essere accessibile e aggiornabile tramite modalità web-service, basato su protocollo di trasmissione XML-SOAP.

### 6.8.1 Gestione dell'Elenco assistiti

Il sistema informativo dovrà consentire la gestione, l'aggiornamento e la consultazione di tutte le informazioni relative agli utenti e ai prodotti ad essi assegnati e/o consegnati. In particolare:

- utenti attivi con dati anagrafici (inclusi domicilio, recapiti telefonici e codice fiscale degli utenti);
- quantità e tipologie dei presidi assegnati con relativo prezzo unitario per ciascun utente;
- data di inizio della prima fornitura;
- date di consegna pianificate delle forniture (con orizzonte temporale almeno semestrale);
- date di eventuale sospensione della fornitura;
- dati relativi agli eventuali ordini effettuati dal Fornitore a fornitori terzi per l'approvvigionamento di ausili di brand differenti (data, numero degli ordini, pezzi richiesti, tipologia di prodotto);
- indicazione se utente a domicilio o ricoverato in strutture residenziali e/o semiresidenziali;
- dati di fatturazione.

Il Sistema informativo dovrà tenere traccia delle variazioni intercorse nei dati sopra elencati, con particolare riferimento alle variazioni delle quantità e tipologie di ausili assegnati per singolo utente.

Il Sistema informativo deve poter essere aggiornato via web, tramite profili utenti prestabiliti, nelle seguenti casistiche:

- da parte del personale infermieristico del Fornitore, il quale, al momento di accoglienza dei nuovi utenti, richiederà, tramite interfaccia appositamente costituita, i dati anagrafici dell'utente stesso dall'archivio anagrafico dell'Anagrafe Regionale (per il dettaglio si veda il paragrafo 6.8.3) e li completerà con le informazioni relative alla valutazione effettuata;
- da parte del personale autorizzato dell'Azienda sanitaria contraente, il quale potrà modificare e/o integrare le informazioni immesse, ad esempio inserendo specifiche relative all'utente che modificano o sospendono la fornitura di ausili.

Il Sistema deve garantire l'identificazione del profilo utente (sia del Fornitore che del personale dell'Azienda) che ha effettuato l'aggiornamento.



Il Sistema informativo deve garantire inoltre la possibilità per il personale dell'Azienda sanitaria contraente di verificare l'avvenuto aggiornamento delle informazioni immesse.

#### 6.8.2 Profili

Il Sistema deve prevedere la possibilità di attivare più account, definiti da una user-ID e una password, secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003, legati a persone fisiche, investite della responsabilità del trattamento dei dati, dotati delle seguenti caratteristiche:

- account con possibilità di visualizzazione e aggiornamento dei dati (sia del Fornitore che del personale delle Aziende Sanitarie contraenti);
- account con possibilità di sola visualizzazione dei dati (sia del Fornitore che del personale delle Aziende Sanitarie contraenti);
- account con possibilità di sola visualizzazione dei dati relativi ai consumi e alla fatturazione, senza le anagrafiche degli utenti (per l'Agenzia Intercent-ER).

I profili potranno avere differenti "viste" all'interno dei dati gestiti dal Sistema, in particolare si prevede di poter attivare profili con vista aziendale e profili con vista limitata a livello di distretto sanitario.

Ogni Azienda sanitaria al momento dell'incontro preliminare stabilirà il numero e la tipologia di account da attivare.

#### 6.8.3 Integrazione con i sistemi informativi Regionali e delle Aziende Sanitarie contraenti

Il Sistema informativo dovrà interfacciarsi con i sistemi informativi regionali, con le seguenti modalità:

- Collegamento diretto (in tempo reale) alla piattaforma SOLE (gestita da Cup2000) tramite chiamata con Codice Fiscale dell'assistito, per recuperare i dati anagrafici per i nuovi utenti e per verificare la correttezza dei dati precedentemente memorizzati. Il collegamento dovrà prevedere un subset minimo definito di dati anagrafici, che comprendano le generalità e la residenza (vedi Allegato 7 "Richiesta Anagrafe Regionale" per il messaggio di richiesta e la relativa risposta). Lo scambio informativo avverrà utilizzando l'infrastruttura definita Backbone SOLE (vedi Allegato 8 "Specifiche messaggi backbone SOLE"). Il collegamento per il recupero delle informazioni appena esposto, dovrà essere implementato in modalità automatica dall'applicativo (interrogazione con CF assistito) ogni volta che venga stabilita una nuova fornitura, al fine di aggiornare i dati anagrafici o le informazioni relative ad eventuali cambi di assistenza. Il Sistema informativo dovrà evidenziare all'utente le eventuali differenze tra dato

presente nel Sistema Informativo e l'Anagrafe Regionale affinché si possa valutare correttamente se eseguire l'intervento o riprogrammarlo in relazione alle differenze riscontrate;

- Esposizione di un Web Server che resti in ascolto per ricevere le comunicazioni inviate dalla piattaforma SOLE relative agli eventi di decesso, ricovero e dimissione. I messaggi ricevuti saranno relativi a tutti gli eventi del tipo specificato che transitano sull'infrastruttura SOLE (ricevuti dai sistemi delle strutture pubbliche e convenzionate integrate). Il sistema in automatico dovrà importare i dati relativi ai soli pazienti che ha in gestione, eliminando, senza tenerne traccia, i messaggi che si riferiscono ad altri utenti.

Per le Aziende sanitarie che lo richiedono, il Fornitore deve garantire la disponibilità a realizzare un livello di integrazione personalizzato che consenta di scambiare tutte le informazioni contenute nel Sistema informativo proposto con quelle dei sistemi informativi aziendali relativamente almeno alle forniture in corso (Anagrafiche, pratiche, ordini, consegne, fatture). La quantificazione economica dell'*effort* aggiuntivo relativo a tale integrazione sarà concordata direttamente tra il Fornitore aggiudicatario e l'Azienda sanitaria richiedente.

#### *6.8.4 Tempistiche di implementazione*

L'implementazione e il rilascio del Sistema Informativo dovrà avvenire entro 60 giorni solari a decorrere dalla data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, pena l'applicazione della penale di cui allo Schema di Convenzione. L'eventuale richiesta da parte delle Aziende sanitarie di personalizzazioni o integrazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico potrà comportare tempi di implementazione più lunghi, previo accordo tra le parti.

Le integrazioni con i sistemi Regionali saranno soggette a procedura di validazione effettuata dal Fornitore aggiudicatario di ciascun lotto con CUP 2000 S.p.A..

#### *6.8.5 Reportistica*

I risultati attesi dal Sistema informativo, a supporto di tutte le attività e servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, sono:

- assicurare un'efficiente e trasparente gestione del contratto;
- permettere all'Azienda sanitaria di effettuare, in modo rapido e preciso, il monitoraggio prestazionale e contabile con il massimo dettaglio possibile;

- assicurare un costante aggiornamento dei dati anagrafici, assistenziali e contabili, aggregati per Azienda sanitaria e per distretto sanitario;
- permettere alle Aziende sanitarie di monitorare le attività di assegnazione dei presidi e di consegna per singolo utente;
- permettere un'analisi storica dell'andamento dei consumi e dei relativi costi per singoli distretti sanitari.

In accordo con quanto sopra riportato il Sistema informativo dovrà essere in grado di fornire, in tempo reale, le informazioni di sintesi e di dettaglio relative a:

- situazione assistiti (dati anagrafici, eventuali informazioni cliniche rilevanti, presidi assegnati, stato consegne, reclami, modifiche richieste ed effettuate, etc.);
- situazione fatturazione (giornate fatturate, prezzo singoli ausili consegnati – al prezzo offerto in sede di gara – in modo da consentire, in ogni momento, all'Azienda sanitaria di verificare se il costo dei singoli ausili consegnati non sia inferiore rispetto al costo a giornata applicato e viceversa).

Tutti i report di sintesi e di dettaglio dovranno essere esportabili nel formato testo CSV o XLS.

#### *6.8.6 Manutenzione adeguativa e correttiva*

Il Fornitore deve assicurare il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva sul Sistema informativo per tutto il periodo di validità degli Ordinativi di Fornitura. La manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza del Sistema e delle procedure al mutare del contesto organizzativo. Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

#### *6.8.7 Sicurezza*

Il Fornitore dovrà garantire la sicurezza informatica del proprio archivio adottando adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati. La dichiarazione relativa alla sicurezza del proprio archivio informatizzato, eventualmente corredata dalle certificazioni disponibili, dovrà essere fornita alla stipula della Convenzione. Il Fornitore dovrà inoltre garantire un costante backup dell'archivio informatizzato in modo da evitare situazioni di perdite, anche parziali, dei dati.

In particolare il Fornitore dovrà adottare accorgimenti tecnici che assicurino le seguenti caratteristiche:

- sistemi di memorizzazione e archiviazione (file system o database system) con funzioni crittografiche avanzate basate su algoritmi robusti dei dati clinici dei pazienti registrati nel sistema, inclusi i report elaborati, nonché di quelli gestiti dal sistema di backup;
- protocolli di comunicazione sicuri basati sull'utilizzo di standard crittografici per la trasmissione dei dati e per tutte le comunicazioni via internet, assicurate dal protocollo SSL/TLS, basato sullo scambio di chiavi;
- idonee procedure per l'attribuzione dei profili di autorizzazione in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso;
- opportuni accorgimenti (eventualmente basati su tecniche crittografiche) al fine di assicurare l'integrità e inalterabilità dei dati trasmessi e residenti nel sistema;
- misure tese a prevenire perdite accidentali dei dati;
- procedure preventive anti-intrusione quali firewall, intrusion detection system (IDS) a protezione del sistema;
- verifiche periodiche sulla qualità e coerenza delle credenziali di autenticazione e dei profili di autorizzazione assegnati;
- sistemi di audit log per il controllo degli accessi al sistema e per il rilevamento di eventuali anomalie;
- misure di sicurezza perimetrali quali la predisposizione di una infrastruttura con caratteristiche idonee di robustezza e affidabilità.

#### *6.8.8 Formazione*

Il Fornitore deve effettuare almeno 2 giornate di formazione in merito all'utilizzo e alla conoscenza del Sistema informativo presso ogni Azienda sanitaria contraente. La modalità di erogazione richiesta è on-site presso la sede delle stesse Aziende sanitarie. Nella formazione dovranno essere trattati, di minima, tutti gli aspetti funzionali connessi alla soluzione.

Il personale che eseguirà le attività di formazione indicate deve possedere una conoscenza adeguata della soluzione.

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibile un manuale utente contenente le specifiche del sistema e le modalità di utilizzo, per i vari profili previsti. Il manuale deve essere disponibile in formato elettronico e scaricabile direttamente dal sito del Fornitore, in apposita sezione, e dal sito dell'Agenzia Intercent-ER, nella pagina relativa alla Convenzione.

#### *6.8.9 Proprietà dei dati trattati*

Resta inteso che l'Elenco utenti e ogni altra informazione relativa al presente appalto, compreso il data base del call center, sono di proprietà delle Aziende sanitarie contraenti che ne affidano la gestione al Fornitore, pertanto alla scadenza degli Ordinativi di fornitura il Fornitore è obbligato a riconsegnarlo all'Azienda sanitaria in formato elettronico utilizzabile dall'Azienda medesima. In ogni caso, tutti i dati dei quali il Fornitore venga a conoscenza nel corso di esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura dovranno essere trattati ed utilizzati esclusivamente ai fini degli adempimenti contrattuali, con espressa esclusione di qualsiasi diverso uso (informativo, commerciale, pubblicitario, etc.) e dovranno essere distrutti e/o cancellati in via definitiva (ivi incluse copie di sicurezza o back-up) al termine della Convenzione medesima e degli Ordinativi di fornitura.

#### **6.9 BROCHURE INFORMATIVA**

Il Fornitore deve provvedere alla realizzazione di una brochure informativa sui prodotti offerti che verrà distribuita dal personale infermieristico agli assistiti e, su richiesta (anche tramite call center), inviata presso il domicilio degli stessi.

La brochure dovrà contenere informazioni inerenti:

- la patologia dell'incontinenza;
- i prodotti disponibili, con le relative caratteristiche tecniche e funzionali e relative immagini esplicative;
- i riferimenti del call center e gli orari di attività.

La brochure non dovrà contenere informazioni pubblicitarie e/o commerciali.

In ogni caso i contenuti dovranno essere condivisi con l'Azienda sanitaria in fase di incontro preliminare.

Oltre alla brochure informativa, il Fornitore dovrà fornire un catalogo completo e aggiornato dei propri prodotti da consegnare ai referenti delle Aziende sanitarie contraenti, disponibile sia in formato cartaceo che in formato elettronico.

#### 6.10 FORMAZIONE SULL'UTILIZZO DEI PRODOTTI

Ciascuna Azienda sanitaria ha la facoltà di richiedere al Fornitore una o più sessioni formative relative al corretto utilizzo dei prodotti offerti, in particolare riguardanti l'utilizzo operativo quotidiano del singolo prodotto, ivi comprese le caratteristiche di vestibilità, nonché soluzioni ai problemi o alle domande più frequenti che i pazienti rivolgono alle Aziende sanitarie al momento della prima autorizzazione della fornitura ed altri argomenti di interesse del personale coinvolto delle Aziende sanitarie e di pertinenza del Fornitore.

Il Fornitore, pertanto, si obbliga a svolgere tali corsi formativi, a propria cura, onere e spese, presso la sede dell'Azienda sanitaria, previa condivisione del programma.

Nel corso del medesimo incontro non potrà, in ogni caso, essere fatta pubblicità o divulgazione di altri prodotti del Fornitore.

#### 6.11 GESTIONE RECLAMI

Il Fornitore deve disporre, per tutta la durata degli Ordinativi di fornitura, di un sistema efficace di gestione degli eventuali reclami provenienti direttamente dall'utente ovvero dall'Azienda sanitaria per conto degli utenti stessi, anche utilizzando il servizio di call center di cui ai precedenti paragrafi.

Il Fornitore, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di segnalazione di inosservanze relative ad obblighi contrattuali, è tenuto a comunicare le proprie giustificazioni e ad eliminare le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio: in questo caso il reclamo s'intenderà chiuso.

Qualora dette giustificazioni non siano accolte, ad insindacabile giudizio delle Aziende sanitarie, ovvero, non sia stata data risposta nel termine suddetto, potrà essere applicata la penale di cui allo Schema di Convenzione.

#### 6.12 INDAGINE GRADIMENTO UTENTI

Al fine di valutare la qualità della fornitura e del servizio percepiti dagli assistiti, le Aziende sanitarie si riservano di condurre un'indagine di gradimento presso gli assistiti.

I risultati ottenuti saranno oggetto di valutazione da parte delle stesse Aziende sanitarie al fine di poter individuare gli strumenti di correzione volti al miglioramento della fornitura e dei servizi connessi.

### 6.13 CONTROLLI ANNUALI SULLA FORNITURA

L'Agenzia Intercent-ER al fine di tutelare la qualità della fornitura oggetto dell'appalto, procederà, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 312 e ss. del D.P.R. n. 207/2010 ad eseguire controlli di qualità sugli ausili assorbenti offerti in gara dalla ditta aggiudicataria, a partire dal secondo anno di fornitura e per tutta la durata della fornitura stessa.

La procedura di controllo è affidata al Laboratorio Div. SSCCP (Stazione Sperimentale Carta, cartone e paste per carta) di Innovhub SSI con sede in Milano - Piazza Leonardo da Vinci.

Il Laboratorio, opportunamente autorizzato, procederà al prelievo e al controllo a campione degli ausili assorbenti individuati secondo tempi e modalità di seguito indicate.

I controlli si ripeteranno, a partire dal secondo anno di durata della fornitura, con cadenza annuale, secondo lo schema di seguito riportato.

n.	Prove da eseguire	Riferimento normativo/standard	2° anno	3° anno
1	Velocità di acquisizione	Metodica NMC 001 DM 332/1999	X	X
2	Rewet	Metodica NMC 002 DM 332/1999	X	X
3	Capacità di assorbimento	Metodica NMC 003 DM 332/1999	X	X
4	Test manichino adulti su prodotto Intero: A) Velocità alla 1ª imbibizione; B) Velocità alla 2ª imbibizione; C) Rewet	Metodologia SSCCP-MI 15	X	X
5	Spessore materassino assorbente	Metodologia SSCCP-MI 27	X	X
6	Indicatore di cambio	Metodologia SSCCP-MI 22	X	X
7	Traverse Salvamaterasso: Superficie tampone assorbente vs superficie totale	Metodologia SSCCP-MI 03	X	X
8	Test Velocità e Rewet dopo caricamenti ripetuti ripetuti P. Sagomati Lieve incontinenza: A) Velocità alla 1ª imbibizione; B) Velocità alla 2ª imbibizione; C) Velocità alla 3ª imbibizione; D) Rilascio di liquido (Rewet) alla 1ª imbibizione; E) Rilascio di liquido (Rewet) alla 2ª imbibizione; F) Rilascio di liquido (Rewet) alla 3ª imbibizione.	Metodologia SSCCP-MI 18	X	X

Saranno sottoposti a controllo i seguenti ausili:

- Pannolone Mutandina formato Grande – tipo notte (PMG “notte”);
- Pannolone Mutandina formato Grande – tipo giorno (PMG “giorno”);
- Pannolone Mutandina formato Medio – tipo giorno (PMM “giorno”);
- Pannolone Sagomato formato Grande – tipo giorno (PSG “giorno”);
- Pannolone Sagomato formato Medio – (PSM “giorno”);
- Pannolone Sagomato – incontinenza femminile lieve assorbenza (PS “lieve”);
- Pannolone rettangolare con barriere (PR c/b);
- Traversa salva-letto non rimboccabile formato cm 60x90 cm (TR).

Il Laboratorio preleverà una confezione per tipologia di prodotto da 4 utenti diversi, indicati dall'Agenzia Intercent-ER avendo cura di selezionarne il lotto e le date di produzione differenti. I prodotti prelevati dovranno essere riferiti ad una produzione al massimo di 4 mesi prima della data del prelievo.

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun lotto sarà tenuto a rimpiazzare “gratuitamente” i prodotti prelevati attraverso la consegna suppletiva di un numero di confezioni equivalenti, a seguito di semplice richiesta da parte dell'Agenzia Intercent-ER o dell'Azienda sanitaria di riferimento.

Il Laboratorio redigerà apposito verbale delle operazioni di avvenuto prelievo, indicando nello stesso il lotto selezionato e le relative date di produzione, provvedendo a consegnare una copia in originale del verbale stesso al Responsabile Unico del Procedimento.

Si elencano di seguito le analisi di verifica e le rispettive tolleranze per ogni metodo utilizzato.

Le tolleranze si intendono rispetto ai valori riscontrati dal Laboratorio nella fase di aggiudicazione della gara, ovvero, nel caso di cambio di prodotto (si veda par. “Innovazione tecnologica” di cui al presente Capitolato tecnico), rispetto ai valori dichiarati dalla ditta.



n°	Prove eseguire	da	Campo di applicazione	Riferimento normativo /Standard	Unità di misura	TOLLERANZA DA APPLICARE AI SINGOLI TEST
1	Velocità di assorbimento di liquido		PMG "Giorno"/PMG "Notte"/PMM "Giorno"/PSG "Giorno"/PSM "Giorno"/PR c/b	Metodica NMC001 DM 332/99	(ml/s)	non inferiore al 25%
2	Rilascio di liquido (Rewet)		PMG "Giorno"/PMG "Notte"/PMM "Giorno"/PSG "Giorno"/PSM "Giorno"/PR c/b	Metodica NMC002 DM 332/99	(g)	non superiore al 50%
3	Capacità di assorbimento specifico		PMG "Giorno"/PMG "Notte"/PMM "Giorno"/PSG "Giorno"/PSM "Giorno"/PR c/b	Metodica NMC003 DM 332/99	(g/g)	non inferiore al 20%
4	Test Manichino su Prodotto Intero		PMG "Giorno"/PMG "Notte"/ PSG "Giorno"	Metodologia SSCCP-MI 15		
	A) Velocità alla 1ª imbibizione				(ml/s)	non inferiore al 25%
	B) Velocità alla 2ª imbibizione				(ml/s)	non inferiore al 25%
	C) Rilascio di liquido (Rewet)				(g)	non superiore al 50%
5	Spessore materassino assorbente		PMG "Giorno"/ PSG "Giorno"	Metodologia SSCCP-MI 27	(mm)	non superiore al 30%
6	Indicatore cambio		PMG "Giorno"/PMG "Notte"/PMM "Giorno"/PSG "Giorno"/PSM "Giorno"/PR c/b	Metodologia SSCCP-MI 22	--	conforme
7	Superficie tampone assorbente vs superficie totale		Traversa Salvamaterasso 60x90	Metodologia SSCCP-MI 03		
					(%)	non inferiore al 5%
8	Test Velocità di acquisizione Rilascio di liquido (Rewet) dopo versamenti ripetuti		PS Lieve Incontinenza	Metodologia SSCCP-MI 18		
	Velocità di acquisizione					
	A) Velocità alla 1ª imbibizione				(ml/s)	non inferiore al 25%
	B) Velocità alla 2ª imbibizione					non inferiore al 25%
	C) Velocità alla 3ª imbibizione					non inferiore al 25%
	Rewet					
	D) Rilascio di liquido alla 1ª imbibizione (Rewet)				(g)	non superiore al 50%

n°	Prove eseguire da	Campo di applicazione	Riferimento normativo /Standard	Unità di misura	TOLLERANZA DA APPLICARE AI SINGOLI TEST
	E) Rilascio di liquido alla 2 <sup>a</sup> imbibizione (Rewet)				non superiore al 50%
	F) Rilascio di liquido alla 3 <sup>a</sup> imbibizione (Rewet)				non superiore al 50%

Per ogni prova sono attribuiti dei pesi determinati in base alla rilevanza degli ausili e delle prove effettuate.

			POSIZIONE (ID)							
			2	3	7	16	17	19	20	26
n°	Prove da eseguire	Riferimento normativo /Standard	PMG tipo Notte	PMG tipo Giorno	PMM tipo Giorno	PSG tipo Giorno	PSM tipo Giorno	PS LI	PR c/b	Traversa 60x90
1	Velocità di assorbimento di liquido	Metodica NMC001 DM 332/99	0,5683	5,4243	5,1332	1,8856	3,0537		0,5643	
2	Rilascio di liquido (Rewet)	Metodica NMC002 DM 332/99	0,5683	5,4243	5,1332	1,8856	3,0537		0,5643	
3	Capacità di assorbimento specifico	Metodica NMC003 DM 332/99	0,8794	8,5050	5,2115	2,9565	3,1002		0,5643	
4	Test Manichino Adulti su Prodotto Intero	Metodologia SSCCP-MI 15								
	A) Velocità alla 1 <sup>a</sup> imbibizione		0,5850	5,3550		1,8615				
	B) Velocità alla 2 <sup>a</sup> imbibizione		0,5850	5,3550		1,8615				
	C) Rilascio di liquido (Rewet)		0,5850	5,3550		1,8615				
5	Spessore materassino assorbente	Metodologia SSCCP-MI 27		1,7010		0,5913				
6	Indicatore cambio	Metodologia SSCCP-MI 22	0,0691	0,6804	0,1722	0,2365	0,1024		0,0171	
7	Traverse Salvamaterasso	Metodologia SSCCP-MI 03								
	Superficie tampone assorbente vs superficie totale									3,6700
8	Test Velocità di acquisizione Rilascio di liquido (Rewet) dopo versamenti ripetuti P. Sagomati Lieve incontinenza	Metodologia SSCCP-MI 18								

n°	Prove da eseguire	Riferimento normativo /Standard	POSIZIONE (ID)							
			2	3	7	16	17	19	20	26
			PMG tipo Notte	PMG tipo Giorno	PMM tipo Giorno	PSG tipo Giorno	PSM tipo Giorno	PS LI	PR c/b	Traversa 60x90
	A) Velocità alla 1 <sup>a</sup> imbibizione							2,4800		
	B) Velocità alla 2 <sup>a</sup> imbibizione							2,4800		
	C) Velocità alla 3 <sup>a</sup> imbibizione							2,4800		
	D) Rilascio di liquido (Rewet) alla 1 <sup>a</sup> imbibizione							2,4800		
	E) Rilascio di liquido (Rewet) alla 2 <sup>a</sup> imb.							2,4800		
	F) Rilascio di liquido (Rewet) alla 3 <sup>a</sup> imb.							2,4800		

In sede di verifica, verranno sommati i pesi dei parametri che risulteranno essere difforni rispetto alle tolleranze indicate. Il risultato complessivo riferito alle difformità non dovrà superare la soglia del 20% (scostamento massimo consentito per l'insieme dei prodotti, sottoposti a controllo).

In caso di difformità tra performance dichiarate e valori riscontrati in sede di controllo (ossia qualora venga superato lo scostamento massimo tollerato del 20%) l'Agenzia comunicherà, entro 20 giorni dalla data di ricevimento dei certificati di prova, al Fornitore i risultati delle analisi ottenuti a seguito del controllo effettuato invitando il Fornitore ad eliminare le difformità riscontrate.

Contestualmente, l'Agenzia chiederà al Laboratorio di procedere a nuova fase di controllo da effettuarsi 3 (tre) mesi dopo il precedente prelievo. Nel caso in cui non vi siano difformità, il controllo verrà ripristinato a frequenza annuale.

Nel caso in cui emergano nuovamente delle difformità, l'Agenzia provvederà a:

- 1) comunicare al Fornitore la contestazione della seconda difformità riscontrata;
- 2) applicare la penale di cui allo Schema di Convenzione;

- 3) avviare una terza e ultima fase di controllo degli ausili da parte del Laboratorio che avverrà entro i successivi 6 (sei) mesi. Qualora anche a seguito di questo controllo emergano ulteriori difformità, l'Agenzia potrà procedere direttamente e senza ulteriore preavviso alla risoluzione della Convenzione.

Il costo annuo previsto per l'effettuazione della procedura di controllo/verifica è quantificato nella misura di € 2.900,00 (IVA esclusa) a cui andrà addizionata la somma forfettaria di euro 1.000,00 (IVA esclusa) dovuta per le operazioni di prelievo da svolgersi a cura del Laboratorio incaricato; detti costi saranno posti interamente a carico della ditta aggiudicataria.

#### 6.14 VERIFICHE SUI SERVIZI CONNESSI

L'Agenzia e le singole Aziende sanitarie, nel corso della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di fornitura oltre alle verifiche sulla fornitura di cui al precedente paragrafo, si riservano di effettuare controlli sui livelli di servizio connessi, descritti nel presente Capitolato tecnico.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di Convenzione.

#### 6.15 FATTURAZIONE

Le fatture, emesse su base trimestrale, saranno relative alla consegna effettuata agli utenti serviti nel corso del trimestre di riferimento e dovranno essere inviate alle competenti strutture di ciascuna Azienda Sanitaria contraente.

**Il valore massimo che potrà assumere la fattura non potrà superare l'importo calcolato moltiplicando il costo/giornaliero forfettario offerto in sede di gara per il numero di utenti serviti per il numero di giorni di copertura della fornitura. Nel caso in cui il valore delle consegne effettivamente eseguite nel trimestre di riferimento, calcolato sulla base dei prezzi unitari dei singoli ausili, risulti essere inferiore al valore massimo sopra indicato, il Fornitore emetterà fatture contenenti il valore degli ausili effettivamente consegnati.**

Tutte le fatture devono essere accompagnate da:

- copia dei documenti di trasporto/consegna sottoscritti dagli utenti/delegati (nel caso in cui non sia offerto in sede di gara il sistema di lettura della tessera sanitaria oppure nel caso in cui non sia temporaneamente possibile utilizzarlo);

- un documento riepilogativo contenente le informazioni relative al valore delle consegne effettivamente eseguite (dettaglio degli ausili consegnati in termini di quantità, tipologia di ausilio e relativo prezzo unitario) e il valore calcolato sulla base del costo/giornaliero forfettario.

Il Fornitore è tenuto a fornire i dati ed i documenti necessari per effettuare i dovuti riscontri, anche attraverso il Sistema informativo.

## 6.16 REFERENTI DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà individuare le seguenti figure:

- Responsabile dell'esecuzione della Convenzione, che costituirà l'interfaccia tra la ditta e l'Agenzia Intercent-ER;
- Responsabili della fornitura, che costituiranno l'interfaccia tra la ditta e le singole Aziende sanitarie contraenti.

Il Fornitore si impegna a comunicare all'Agenzia, all'atto della stipula della Convenzione, i nominativi ed i relativi recapiti (numero di telefono, fax e indirizzo e-mail) delle figure di cui sopra.

In sede di incontro preliminare il Fornitore comunicherà all'Azienda sanitaria il nominativo del Responsabile della fornitura in grado di fornire informazioni relative al contratto, ai servizi in essa compresi (come attivare le pratiche di reso, etc.), rispondendo, tra gli altri, ai compiti di seguito riportati:

- supervisione e coordinamento delle attività;
- pianificazione delle consegne;
- risoluzione di eventuali disservizi e gestione dei reclami;
- monitoraggio della fornitura;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile della fornitura potrà essere affiancato da un Collaboratore scientifico in grado di:

- fornire, anche presso le sedi di ciascuna Azienda sanitaria, tutte le eventuali informazioni di carattere clinico e tecnico relative ad ogni singolo prodotto;
- fornire qualunque tipologia di informazione che supporti l'Azienda sanitaria nell'utilizzo operativo quotidiano di ogni singolo prodotto.

È fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.

In caso di sostituzione del Responsabile della fornitura nel corso della Convenzione e degli Ordinatori di fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione all'Agenzia, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della fornitura proposto in sostituzione.

## **7. LOTTI 4 E 5 – AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA PER ADULTI E BAMBINI CON CONSEGNA OSPEDALIERA**

I prodotti oggetto dei lotti 4 e 5 dovranno rispondere alle caratteristiche generali di cui ai paragrafi da 1 a 5 e alle caratteristiche tecniche di cui all'Allegato 4 "Caratteristiche dei prodotti".

### **7.1 MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE**

L'attività di consegna dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alle attività di imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dalle Aziende sanitarie nelle Richieste di Consegna.

Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore di ciascun Lotto, pertanto, il Fornitore stesso dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività. L'esecuzione delle prestazioni non potrà avvenire mediante consegne ripartite, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Azienda.

Il Fornitore è obbligato a dare esecuzione a Richieste di Consegna il cui valore economico non risulti essere complessivamente inferiore a **€ 500,00 IVA esclusa** e ad adempiere alla consegna in tutte le sedi indicate nelle Richieste.

La consegna degli articoli deve avvenire entro e non oltre **7 (sette) giorni solari** e consecutivi a decorrere dalla data di emissione delle Richieste di consegna. Il Fornitore, entro un giorno

lavorativo dalla ricezione della Richiesta di consegna, dovrà dare riscontro all'Azienda sanitaria richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini di cui sopra. Il Fornitore si impegna a contattare telefonicamente i referenti dell'Azienda sanitaria indicati nell'Ordinativo di fornitura o nella Richiesta di consegna, con un preavviso di almeno un giorno lavorativo rispetto alla data prevista, per convenire modalità ed orari di consegna.

Quando l'urgenza del caso lo richieda e sia espressamente indicato nella Richiesta di Consegna, ovvero dichiarato telefonicamente, a insindacabile giudizio dell'Azienda Sanitaria, il Fornitore dovrà far fronte alla consegna con tempestività, mettendo a disposizione gli articoli richiesti nel più breve tempo possibile e comunque entro **2 (due) giorni lavorativi** dal ricevimento della Richiesta medesima.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all'Azienda Sanitaria. Il documento di trasporto dovrà obbligatoriamente indicare le seguenti informazioni minime:

- numero di riferimento e data della Richiesta di Consegna;
- luogo di consegna;
- elenco dettagliato dei prodotti consegnati con indicazione delle quantità, possibilmente distinta per lotto e scadenza.

La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei colli inviati. L'Azienda Sanitaria si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore. Eventuali eccedenze non autorizzate non vengono riconosciute e di conseguenza vengono restituite al Fornitore.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti.

#### *7.1.1 Consegna in pallet e imballaggio*

Qualora i prodotti vengano consegnati in pallet, il Fornitore è obbligato a rispettare, salvo diverso accordo con l'Azienda, le seguenti prescrizioni:

- pallet EURONORM da 1200 X 800 mm assolutamente integro;

- integralmente e correttamente imballato con il cellophane, qualora la stabilità della merce lo richieda;
- altezza complessiva (colli + pallet) non superiore a cm 150;
- peso complessivo non superiore a 750 kg.

I colli contenuti in ciascun pallet devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione, che deve essere sempre mantenuta per tutta la durata della fornitura.

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

Qualora gli imballaggi o il confezionamento dei prodotti non corrispondessero alle regole esposte o presentassero difetti, lacerazioni o tracce e manomissioni, la merce verrà rifiutata e il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della medesima entro 2 (due) giorni dal ricevimento della segnalazione.

#### *7.1.2 Indisponibilità temporanea dei prodotti*

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali o cause di forza maggiore, il Fornitore dovrà darne comunicazione formale all'Agenzia e alle Aziende sanitarie contraenti. Nella predetta comunicazione il Fornitore dovrà indicare:

- la data a partire dalla quale non potrà essere garantita la consegna del prodotto;
- il prodotto che sostituirà il prodotto in temporanea indisponibilità;
- il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo offerto per il prodotto equivalente se il prezzo è maggiore, ovvero il prezzo dell'ausilio fornito, qualora il prezzo sia inferiore.

A seguito di tale comunicazione, le consegne del prodotto temporaneamente indisponibile previste nei 20 (venti) giorni lavorativi successivi dovranno essere adempiute regolarmente, sostituendo il prodotto indisponibile con il prodotto indicato nella comunicazione.

Qualora il Fornitore non abbia provveduto alla consegna del prodotto temporaneamente indisponibile, l'Azienda sanitaria potrà acquistare i prodotti al dettaglio per le quantità strettamente



necessarie a soddisfare le proprie immediate ed improcrastinabili esigenze, procedendo in danno al Fornitore, ovvero addebitando al Fornitore stesso l'eventuale differenza di prezzo tra il valore di aggiudicazione del prodotto ed il costo sostenuto per l'acquisto al dettaglio di un prodotto equivalente.

L'indisponibilità temporanea del prodotto non dovrà superare i 20 (venti) giorni lavorativi successivi alla comunicazione. Decorso i predetti termini le Aziende sanitarie potranno applicare le penali di cui allo Schema di Convenzione.

Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea non più di una volta per ciascun semestre di durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Al momento della risoluzione dell'indisponibilità temporanea del prodotto, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'Agenzia e alle Aziende sanitarie.

#### *7.1.3 Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso le strutture ospedaliere*

Il Fornitore è tenuto al ritiro e/o sostituzione e/o integrazione degli ausili nei seguenti casi:

- difformità quantitativa (prodotti in eccesso/in difetto) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato;
- difformità qualitativa tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato.

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dai servizi competenti delle singole Aziende sanitarie richiedenti. La firma all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto. La quantità, la qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto nella Richiesta di consegna potranno essere accertate dall'Azienda sanitaria in un secondo momento e devono comunque essere riconosciute ad ogni effetto dal Fornitore. Agli effetti del collaudo qualitativo, la firma apposta per ricevuta non esonera il Fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

In caso di difformità quantitativa (prodotti in eccesso) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato, il Fornitore si impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'Azienda stessa le modalità del ritiro. La merce non ritirata entro 15

(quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

Qualora il quantitativo di prodotti consegnati fosse inferiore al quantitativo dovuto (prodotti in difetto), la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro **3 (tre) giorni lavorativi**, pena l'applicazione di una penale di cui allo Schema di Convenzione.

La mancata integrazione della merce nei tempi indicati sarà considerata "mancata consegna". Superato il termine di cui sopra, l'Azienda sanitaria procederà all'acquisto dei prodotti mancanti sul libero mercato addebitando al Fornitore i relativi oneri.

Nel caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e/o del confezionamento, prodotti viziati e/o difettosi) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato, il Fornitore dovrà provvedere all'immediato ritiro ed alla conseguente sostituzione della merce **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di contestazione da parte dell'Azienda sanitaria, senza alcun aggravio di spesa. La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna" e pertanto l'Azienda sanitaria potrà applicare una penale di cui allo Schema di Convenzione.

In entrambi i casi (solo reso e reso e successiva sostituzione), il quantitativo e la tipologia di merce ritirata e/o sostituita devono risultare da un apposito "Verbale di reso e/o sostituzione", sottoscritto dal referente dell'Azienda sanitaria o suo delegato contenente:

- informazioni relative alla consegna e riferimenti al DDT;
- data di ricezione della comunicazione di contestazione;
- data dell'avvenuto ritiro e/o sostituzione.

Il Verbale, nel caso di avvenuta fatturazione, dovrà essere allegato alla nota di credito o di debito da inoltrare all'Azienda sanitaria.

La merce non accettata resta a disposizione del Fornitore che dovrà ritirarla a sue spese entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione di non accettazione. È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

## 7.2 VERIFICHE SULLA FORNITURA

L'Agenzia e le singole Aziende sanitarie, nel corso della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di fornitura, si riservano di svolgere controlli periodici d'ufficio, ovvero su segnalazione ripetuta/richiesta del personale delle Aziende sanitarie, al fine di verificare che i prodotti consegnati siano effettivamente rispondenti a quelli presentati come campionatura in sede di gara.

Tali verifiche verranno effettuate a campione: i campioni potranno essere prelevati presso le Aziende sanitarie ovvero presso la sede del Fornitore e saranno inviati presso idoneo laboratorio appartenente ad una struttura pubblica.

In caso di esito negativo delle prove, dopo l'eventuale ripetizione delle stesse in contraddittorio con il Fornitore, l'Azienda Sanitaria richiederà al Fornitore l'adeguamento immediato dei prodotti alle specifiche di gara, pena la risoluzione dell'Ordinativo di fornitura.

## 7.3 FORMAZIONE

Ciascuna Azienda sanitaria, in seguito all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, ha la facoltà di richiedere al Fornitore di ciascun lotto una o più sessioni formative relative al corretto utilizzo dei prodotti offerti. Il Fornitore, pertanto, si obbliga a svolgere tali corsi formativi presso la sede dell'Azienda sanitaria richiedente concordando il programma con le singole Aziende.

## 7.4 FATTURAZIONE

I corrispettivi dovuti dalle Aziende sanitarie al Fornitore verranno calcolati sulla base dei prezzi unitari offerti dal Fornitore e delle quantità indicate nelle Richieste di Consegna.

## 7.5 REFERENTE DELLA FORNITURA

Il Fornitore si impegna a comunicare all'Agenzia, all'atto della stipula della Convenzione, il nominativo ed i recapiti di uno o più referenti che saranno l'interfaccia del Fornitore per le Aziende sanitarie che utilizzeranno la Convenzione e per l'Agenzia.

## 7.6 SERVIZI ACCESSORI

I servizi di seguito descritti sono connessi ed accessori alla fornitura degli articoli messi a gara e, quindi, sono prestati dal Fornitore di ciascun lotto unitamente alla fornitura medesima.

### 7.6.1 Servizio di accesso dati su web

Il Fornitore di ciascun lotto, al fine di pubblicare gli articoli nel Sito, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di Aggiudicazione, si obbliga a consegnare all'Agenzia, qualora non presentate in sede di offerta, le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in Convenzione in formato GIF o JPEG se espressamente richiesto dall'Agenzia;
- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche (schede tecniche) e il codice identificativo;
- le informazioni sull'azienda produttrice;
- il numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail del Call Center.

Il catalogo dei prodotti da fornire, oggetto della Convenzione, e le ulteriori informazioni richieste saranno visualizzati in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali. In tale pagina le Aziende sanitarie potranno:

- scegliere il tipo e le quantità corrispondenti al prodotto da ordinare, con relativo costo globale;
- produrre il documento "Ordinativo di Fornitura";
- inviare l'Ordinativo di Fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore;
- stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura da firmare ed inviarlo al Fornitore via fax o posta (per le Aziende sanitarie che non sono in possesso della firma digitale).

Al Fornitore verrà fornito un collegamento con il predetto Sito, anche al fine di:

- ricevere gli Ordinativi di Fornitura;
- monitorare costantemente il database degli Ordinativi di Fornitura.

### 7.6.2 Servizio di reportistica

Il Fornitore di ciascun lotto deve inviare, su richiesta dell'Agenzia e delle Aziende sanitarie ed entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta della stessa, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia e le Aziende sanitarie possono 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 devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome delle Aziende sanitarie;
- quantitativo di beni ordinati per singola Azienda sanitaria e suo valore;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia in sede di stipula della Convenzione.

### 7.6.3 Call center

Il Fornitore di ciascun lotto si impegna, entro 15 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva, 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 sabato, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi. Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Le Aziende sanitarie potranno rivolgersi al Fornitore per:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti nella Convenzione;
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- inoltrare i reclami.

## **8. LOTTO 6 – PANNOLINI PER BAMBINI CON CONSEGNA PRESSO I NIDI COMUNALI PER L'INFANZIA**

Il lotto 6 ha per oggetto la fornitura di pannolini destinata ai nidi per l'infanzia delle Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 19 della Legge regionale n. 11/2004, aventi le caratteristiche tecniche minime di cui all'Allegato 4 “Caratteristiche prodotti”.

### **8.1 SUBENTRO DEL FORNITORE**

Le Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione, ai fini della definizione dell'eventuale subentro del nuovo Fornitore, concorderanno con lo stesso un incontro finalizzato a definire dettagliatamente i tempi, le modalità e le caratteristiche della consegna, in particolare:

- 1) le sedi, i giorni e gli orari in cui dovrà essere effettuata la consegna;
- 2) eventuali situazioni logistiche particolari che possano incidere sulle attività di consegna (ad es. magazzini collocati in vicoli stretti ovvero in zone a traffico limitato, etc.);
- 3) il numero di utenti presenti in ogni asilo;
- 4) ogni altra informazione utile alla puntuale esecuzione della fornitura.

Le risultanze di tale incontro dovranno essere contenute in un verbale sottoscritto da entrambe le parti.

Le Amministrazioni contraenti potranno avvalersi della facoltà insindacabile di apportare variazioni al piano delle consegne (sedi, orari e giorni per l'effettuazione delle consegne) per far fronte a sopraggiunte variazioni nell'organizzazione dei servizi in fase di esecuzione dell'Ordinativo di fornitura.

### **8.2 CONSEGNA**

L'attività di consegna dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alle attività di imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dalle Amministrazioni contraenti nelle Richieste di Consegna.

Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore che pertanto dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività. L'esecuzione delle prestazioni

non potrà avvenire mediante consegne ripartite, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione.

Il Fornitore è obbligato a dare esecuzione a Richieste di Consegna il cui valore economico non risulti essere complessivamente inferiore a **€ 1.000,00 IVA esclusa** e ad adempiere alla consegna in tutte le sedi indicate nelle Richieste.

La consegna degli articoli deve avvenire entro e non oltre **10 (dieci) giorni solari** a decorrere dalla data di emissione delle Richieste di consegna. Il Fornitore si impegna a contattare telefonicamente i referenti dell'Amministrazione indicati nel contratto o nella Richiesta di consegna, con un preavviso di almeno un giorno lavorativo rispetto alla data prevista, per convenire modalità ed orari di consegna.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all'Amministrazione contraente. Il documento di trasporto dovrà obbligatoriamente indicare le seguenti informazioni minime:

- numero di riferimento e data della Richiesta di Consegna;
- luogo di consegna;
- elenco dettagliato dei prodotti consegnati con indicazione delle quantità, possibilmente distinti per lotto e scadenza.

La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei colli inviati. L'Amministrazione contraente si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento, come specificato nei successivi paragrafi.

Eventuali eccedenze non autorizzate non vengono riconosciute e di conseguenza vengono restituite al Fornitore.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti. Gli imballi che a giudizio del personale delle Amministrazioni contraenti presentassero lacerazioni o qualsiasi altra traccia di manomissione potranno essere rifiutati ed il Fornitore dovrà provvedere alla loro sostituzione entro un tempo massimo di **5 (cinque) giorni solari**.

### 8.2.1 Consegna in pallet e imballaggio

Qualora i prodotti vengano consegnati in pallet, il Fornitore dovrà provvedere a proprie spese al ritiro e allo smaltimento dei pallet utilizzati per la consegna dei prodotti.

I colli contenuti in ciascun pallet devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione, che deve essere sempre mantenuta per tutta la durata della fornitura.

### 8.2.2 Controlli sulle forniture e gestione dei resi

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dai servizi competenti delle singole Amministrazioni richiedenti. La firma all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto.

La quantità, la qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto potranno essere accertate dall'Amministrazione anche in un secondo momento e dovranno comunque essere riconosciute ad ogni effetto dal Fornitore.

Agli effetti del controllo qualitativo e quantitativo, quindi, la firma apposta per ricevuta non esonera il Fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

La merce in qualsiasi modo rifiutata sarà ritirata a cura e spese del Fornitore, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima, senza alcun aggravio di spesa, entro **5 (cinque) giorni solari** dalla richiesta dell'Amministrazione.

Resta inteso che in tali casi il Fornitore non potrà opporre alcuna eccezione all'obbligo di ritiro e di sostituzione a causa dell'avvenuta apertura delle confezioni, essendo tale operazione preliminare e necessaria al controllo della merce fornita.

La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna". È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro **15 (quindici) giorni solari** dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta. In caso di ritardi ingiustificati potranno essere applicate le penali di cui allo Schema di Convenzione.



L'Agenzia e le singole Amministrazioni contraenti si riservano, nel corso della vigenza dei singoli Ordinativi di Fornitura, la facoltà di effettuare verifiche sugli articoli consegnati.

### 8.3 REFERENTE DELLA FORNITURA

Il Fornitore deve indicare il nominativo di uno o più referenti che avranno il dovere di predisporre tutti gli adempimenti previsti contrattualmente e che fungeranno da interfaccia del Fornitore nei confronti delle Amministrazioni contraenti e dell'Agenzia.

Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo eseguito nei confronti del Referente del Fornitore si intenderà eseguito al Fornitore medesimo.

Il Referente dovrà inoltre controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti per il regolare funzionamento della fornitura. Il Referente dovrà inoltre mantenere un contatto continuo con gli addetti segnalati dalle Amministrazioni contraenti per il controllo dell'andamento della fornitura.

Il Referente del Fornitore dovrà essere reperibile tramite telefono cellulare, fax ed e-mail e per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori delle ore di servizio.

In ogni caso di assenza o impedimento del Referente, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

### 8.4 SERVIZI ACCESSORI

I servizi di seguito descritti sono connessi ed accessori alla fornitura dei prodotti messi a gara e pertanto dovranno essere prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

#### *8.4.1 Servizio di accesso dati su web*

Il Fornitore, al fine di pubblicare gli articoli nel Sito, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, si obbliga a consegnare all'Agenzia, qualora non presentate in sede di offerta, le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in Convenzione in formato GIF o JPEG se espressamente richiesto dall'Agenzia;

- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche (schede tecniche) e il codice identificativo;
- le informazioni sull'azienda produttrice;
- il numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail del Call Center.

Il catalogo dei prodotti da fornire, oggetto della Convenzione e le ulteriori informazioni richieste saranno visualizzati in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali. In tale pagina le Amministrazioni contraenti potranno:

- scegliere il tipo e le quantità corrispondenti al prodotto da ordinare, con relativo costo globale;
- produrre il documento "Ordinativo di Fornitura";
- inviare l'Ordinativo di Fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore;
- stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura da firmare ed inviare al Fornitore via fax o posta (per le Amministrazioni che non sono in possesso della firma digitale).

Al Fornitore verrà fornito un collegamento con il predetto Sito, anche al fine di:

- ricevere gli Ordinativi di Fornitura;
- monitorare costantemente il database degli Ordinativi di Fornitura.

#### *8.4.2 Servizio di reportistica*

Il Fornitore deve predisporre una reportistica mensile contenente le seguenti informazioni minime per ciascun asilo nido: quantità e tipologia dei prodotti consegnati, prezzi unitari, dettagli della consegna.

I report dovranno pervenire alle Amministrazioni contraenti in formato elettronico con cadenza mensile entro 10 giorni dal termine del mese di riferimento, allegandolo alla fattura emessa.

Resta inteso che ciascuna Amministrazione potrà richiedere la reportistica personalizzata.

#### 8.4.3 Call center

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva, 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 sabato, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi. Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Le Amministrazioni contraenti potranno rivolgersi al Fornitore per:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti nella Convenzione;
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- inoltrare i reclami.