

**CONVENZIONE PER FORNITURA DI AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA A MINOR IMPATTO AMBIENTALE CON CONSEGNA DOMICILIARE (AVEN)**

**Lotto 2 CIG 7949900105**

**TRA**

**Agenzia Intercent-ER**, con sede legale in Bologna, Viale dei Mille n.21 - C.F. 91252510374 in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott. Adriano Leli designato con atto n. 285 del 01/03/2021 (di seguito nominata, per brevità, anche “**Agenzia**”);

**E**

**Serenity s.p.a.** con sede legale ed amministrativa in Ortona (CH) Località Cucullo snc, iscritta nel Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Chieti Pescara al n./C.F. 01251280689; P. IVA 01635360694 ufficio commerciale in Fino Mornasco (CO) Via Garibaldi n. 118, in persona del legale rappresentante Ing. Francesco Lo Piccolo, nato a Genova (GE) il 10/08/1965 C.F. LPCFNC65M10D969M, domiciliato per la carica presso la sede legale della società (di seguito nominata, per brevità, anche “**Fornitore**”);

**PREMESSO**

- a) che l'Agenzia, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, ed infatti ha proceduto, all'individuazione del Fornitore per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. il 21/06/2019;
- b) che l'obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto della presente Convenzione sussiste fino alla concorrenza dell'importo massimo spendibile, nei modi e nelle forme disciplinati dalla presente Convenzione e da tutta la documentazione di gara, ai prezzi unitari, al costo giornaliero forfettario, alle condizioni, alle modalità ed ai termini stabiliti;
- c) che i singoli contratti vengono conclusi a tutti gli effetti tra le singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie, da una parte, ed il Fornitore, dall'altra parte, attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura (i.e. contratti);
- d) che il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 2 della gara di cui sopra a tal fine indetta dall'Agenzia e, per l'effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire i beni oggetto della presente Convenzione ed eseguire gli Ordinativi di Fornitura, alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- e) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;
- f) che il Fornitore ha presentato valida documentazione amministrativa, tecnica e l'offerta economica ai fini della stipula della presente Convenzione;
- g) che nei confronti del Fornitore sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara e lo stesso ha presentato quanto previsto nel Disciplinare di gara e nei suoi allegati per la stipula della Convenzione;
- h) che il Fornitore ha stipulato/in essere una polizza assicurativa per la responsabilità civile, richiesta ai fini di legge nonché per la stipula della presente Convenzione;
- i) che il Fornitore ha presentato l'autodichiarazione circa il possesso dei requisiti di idoneità tecnica e professionale, di cui all'articolo 26 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 81 del 2008 e s.m.i., nonché l'ulteriore documentazione richiesta ai fini della stipulazione della presente Convenzione;
- j) che la presente Convenzione non è fonte di obbligazione per l'Agenzia nei confronti del Fornitore, rappresentando in ogni caso la medesima Convenzione le condizioni generali delle prestazioni che verranno concluse dalle singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti con

l'emissione dei relativi Ordinativi di Fornitura i quali, nei limiti ivi previsti, saranno per ciascuna delle stesse fonti di obbligazione.

*Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate*

## **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

### **Articolo 1 - Valore delle premesse e degli allegati**

Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Atto, il Capitolato Tecnico, l'elenco dei beni aggiudicati al Fornitore, l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica sono fonte delle obbligazioni oggetto della presente Convenzione.

### **Articolo 2 - Definizioni**

Nell'ambito della Convenzione si intende per:

- a) Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti:** le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti presso le quali il Fornitore si impegna a eseguire le forniture richieste;
- b) Convenzione:** il presente Atto compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore:** l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio o la Rete di Imprese risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la presente Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto):** il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni, con il quale le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti comunicano la volontà di acquisire le prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- e) Sito:** spazio web sul Portale internet all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, dedicato e gestito dalla Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione.

### **Articolo 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile**

1. L'erogazione dei prodotti oggetto della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura è regolata in via graduata:
  - a) dalle clausole della presente Convenzione e dagli Allegati ivi richiamati, in particolare dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dall'Offerta Economica dell'Aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo delle Convenzioni riportati sul Sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte del presente Atto;
  - c) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
  - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e suoi allegati e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e suoi allegati, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Agenzia, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato Tecnico e suoi allegati.
3. Le clausole della Convenzione sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azioni o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.
4. L'aggiudicatario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia comprese quelle che potessero essere emanate in corso di Convenzione.

#### **Articolo 4 - Oggetto**

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale, che qui si intendono integralmente richiamati, le cui prestazioni sono dettagliatamente descritti nell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico.
2. Con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie a fornire i beni del presente Atto, con le caratteristiche tecniche e di conformità nonché a prestare tutti i servizi secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nonché a prestare tutti i servizi connessi nella misura richiesta dalle stesse Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti mediante gli Ordinativi di Fornitura, il tutto nei limiti del valore della Convenzione, pari **€ 26.278.674,32**, IVA esclusa.
3. Con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni/Aziende Sanitarie danno origine ad un contratto per l'affidamento delle forniture oggetto di gara di durata pari a 48 mesi decorrenti dalla data di stipula della Convenzione. Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati di ulteriori **6 mesi** nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte dell'Agenzia Regionale Intercent-ER.
4. La presente Convenzione disciplina le condizioni generali dei singoli contratti conclusi dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie, e pertanto non è fonte di alcuna obbligazione per le stesse nei confronti del Fornitore, che sorge solo a seguito dell'emissione degli Ordinativi di Fornitura.
5. Le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura non sono affidate al Fornitore in esclusiva e, pertanto, le Amministrazioni/Aziende Sanitarie, per quanto di propria competenza e nel rispetto della normativa vigente, potranno affidare, in tutto o in parte, le stesse attività anche a soggetti terzi diversi dal Fornitore.
6. L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica Amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel presente Atto. In particolare, nel caso in cui prima del decorso del termine di durata della presente Convenzione sia esaurito l'importo massimo spendibile, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare tale importo di un quinto nei termini posti dall' art. 106 comma 12 del D.lgs. n. 50 del 2016.
7. Fermo restando quanto sopra, la Agenzia potrà altresì, nel corso dell'esecuzione, apportare variazioni secondo quanto previsto dal suddetto articolo.

#### **Articolo 5 - Utilizzo della Convenzione**

1. L'utilizzo della Convenzione comporta la registrazione al Sistema del Punto Ordinante.
2. Le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti utilizzano la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura sottoscritti dai Punti Ordinanti ed inviati al Fornitore.
3. È a carico del Fornitore ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità dei soggetti che utilizzano la Convenzione; qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi da soggetti non legittimati ad utilizzare la Convenzione, le forniture oggetto di tali Ordinativi non verranno conteggiate nell'importo massimo spendibile oggetto della Convenzione stessa.

#### **Articolo 6 - Modalità di conclusione**

1. In considerazione degli obblighi assunti dal Fornitore in forza della Convenzione, i singoli contratti con le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti si concludono con la semplice ricezione da parte del Fornitore dei relativi Ordinativi di Fornitura inviati o trasmessi dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti stesse.
2. Gli Ordinativi di Fornitura vengono compilati dai Punti Ordinanti tramite il Sistema.
3. Con riferimento ai lotti aventi ad oggetto la consegna domiciliare, le Aziende Sanitarie Contraenti dovranno specificare nell'Ordinativo di fornitura il quantitativo e il numero degli utenti aventi diritto per il periodo di durata dell'Ordinativo stesso.

4. Qualora non fosse possibile eseguire l'erogazione delle forniture oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, anche solo in parte, il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto tale impossibilità alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti entro due giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In tale caso l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente ha la facoltà di recedere in tutto o in parte dall'Ordinativo secondo le modalità previste nella presente Convenzione.

#### **Articolo 7 - Durata**

1. Fermo restando l'importo massimo spendibile di cui all'articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato ai sensi dell'articolo 4, comma 6, la presente Convenzione ha una durata di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla sua sottoscrizione.
2. Nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata sia stato esaurito l'importo massimo spendibile di cui al precedente articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato dell'articolo 4, comma 8, la Convenzione verrà considerata conclusa.
3. Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni/Aziende Sanitarie possono aderire alla Convenzione, per emettere Ordinativi di Fornitura.
4. Le singole prestazioni ed i relativi servizi richiesti dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie mediante gli Ordinativi di Fornitura avranno tutti una durata massima pari a 48 mesi dalla data di stipula della Convenzione.
5. È escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.
6. Se, per qualsiasi motivo cessi l'efficacia della Convenzione o di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità delle forniture, soprattutto nel caso in cui gli stessi vengano successivamente affidati a Ditte diverse dal medesimo Fornitore.

#### **Articolo 8 - Condizioni della fornitura e limitazione di responsabilità**

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e dagli atti e documenti in essa richiamati, pena la risoluzione di diritto della Convenzione medesima e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura, restando espressamente inteso che ciascuna Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente potrà risolvere unicamente l'Ordinativo di Fornitura da essa emesso.
3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica, presentata dal Fornitore se migliorativa. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula della Convenzione.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, o, comunque,

della Agenzia, per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.

5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Agenzia e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.
6. Le attività contrattuali da svolgersi presso i locali delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie debbono essere eseguite senza interferire nel normale lavoro: le modalità ed i tempi debbono comunque essere concordati con le Amministrazioni/Aziende Sanitarie. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, i locali delle medesime Amministrazioni/Aziende Sanitarie continuano ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal loro personale e/o da terzi autorizzati; il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dei suddetti soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.
7. In adempimento agli obblighi normativi derivanti dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m., l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente presso cui deve essere eseguito l'Ordinativo di Fornitura, prima dell'inizio dell'esecuzione e sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto, si impegna a redigere il D.U.V.R.I., riferendolo ai rischi specifici da interferenza esistenti nell'ambiente in cui il Fornitore è destinato ad operare, nonché alle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività e quantifica gli eventuali oneri correlati. Detto documento, eventualmente integrato e/o modificato in accordo con il Fornitore, deve essere debitamente firmato per accettazione dal Fornitore medesimo, pena la nullità dell'Ordinativo di Fornitura.
8. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti e/o da terzi autorizzati.
9. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che può accedere nei locali delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che è cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.
10. Il Fornitore si obbliga a consentire alla Agenzia, nonché alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di Fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
11. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti e/o all'Agenzia, per quando di rispettiva ragione, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Ordinativi di Fornitura.
12. Resta espressamente inteso che l'Agenzia può essere considerata responsabile solo ed esclusivamente nei confronti del Fornitore, per l'emissione di eventuali propri Ordinativi di Fornitura e non può in nessun caso essere ritenuta responsabile nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.
13. Inoltre, ogni Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente può essere considerata responsabile unicamente e limitatamente per le obbligazioni nascenti dagli Ordinativi di Fornitura da ciascuna emessi.

#### **Articolo 9 - Obbligazioni specifiche del Fornitore**

1. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre parti della Convenzione, a:



- a) erogare tutte le forniture ed eseguire i relativi servizi oggetto della Convenzione, dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, ove migliorativa, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara;
  - b) garantire la continuità delle forniture e dei servizi presi in carico coordinandosi per la esecuzione delle prestazioni con eventuali Fornitori a cui è subentrato;
  - c) adottare nell'esecuzione di tutte le attività, le modalità atte a garantire la vita e l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi e dei dipendenti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati;
  - d) erogare le forniture oggetto della Convenzione e prestare i servizi connessi, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara; predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire alla Agenzia di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nella Convenzione e negli Ordinativi di Fornitura, e, in particolare, ai parametri di qualità predisposti;
  - e) dotare il personale delle divise di modello e degli eventuali dispositivi di protezione individuale previsti dalla normativa, e di tutte le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio;
  - f) osservare, integralmente, tutte le Leggi, Norme e Regolamenti di cui alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro e a verificare che anche il personale rispetti integralmente le disposizioni di cui sopra;
  - g) su richiesta scritta dell'Agenzia o delle singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, il Fornitore dovrà presentare il libro matricola e la documentazione INPS (DM 10) con certificazione di resa di conformità. Nel caso di inottemperanza agli obblighi ivi precisati accertati dalla richiedente, la medesima comunicherà, al Fornitore e se necessario all'Ispettorato del Lavoro, l'inadempienza accertata e procederà ad una detrazione del 20% sul valore del corrispettivo mensile corrisposto ovvero alla sospensione del pagamento dei successivi corrispettivi, destinando le somme accantonate a garanzia degli obblighi di cui sopra. La detrazione del 20% sarà applicata fino al momento in cui l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che gli obblighi predetti siano integralmente adempiuti. Per tali detrazioni il Fornitore non può opporre eccezioni alla richiedente né ha titolo per un eventuale risarcimento del danno;
2. Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alla Agenzia in formato elettronico, tutti i dati e la documentazione di rendicontazione delle forniture secondo quanto previsto al successivo articolo 12.

#### **Articolo 10 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula della presente Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della presente Convenzione.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto della Convenzione.
6. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 30 commi 5 e 6 del D.lgs. n. 50 del 2016, a salvaguardia dell'adempienza contributiva e retributiva.

#### **Articolo 11 - Modalità e termini di esecuzione del servizio**

1. Nel caso della consegna presso il domicilio degli utenti aventi diritto (assistiti), il Fornitore si obbliga a consegnare gli ausili in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), osservando le modalità indicate nel Capitolato tecnico. I prodotti dovranno essere consegnati agli assistiti con cadenza trimestrale (salvo il caso in cui, per specifiche esigenze rilevate dalle Aziende sanitarie e segnalate nel piano terapeutico individuale, sia prevista la consegna con cadenza mensile e/o bimestrale) con una tolleranza massima di 5 (cinque) giorni solari dalla data di consegna precedente, garantendo in ogni modo almeno 4 (quattro) consegne annue. La fornitura dovrà coprire il fabbisogno di ciascun assistito per un totale di 365 giorni all'anno (366 in caso di anno bisestile).
2. Nel caso della consegna ospedaliera e presso i nidi comunali per l'infanzia, la stessa 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/Amministrazioni contraenti nelle Richieste di Consegna.
3. Nel rispetto delle modalità di seguito stabilite e nei luoghi indicati dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie, il Fornitore si obbliga a prestare le forniture dettagliatamente descritte nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.
4. L'erogazione della prestazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, nessuno escluso.
5. Non sono ammesse prestazioni parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna prestazione deve avvenire secondo quanto disciplinato nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica se migliorativa, salvo diverso accordo scritto intercorso tra il Fornitore e le singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie.
6. Sulla base delle disposizioni della Legge Regionale n. 11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, gli Enti e le Aziende del Servizio Sanitario Regionale devono emettere gli ordini esclusivamente in forma elettronica.
7. Inoltre, a partire dalle decorrenze indicate, il Fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate. Il Fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo Telematico di Interscambio NoTI-ER.
8. In alternativa, le Imprese potranno utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

## Articolo 12 - Servizi connessi

1. Con riferimento ai lotti inerenti la consegna domiciliare, oltre al servizio di consegna presso il domicilio degli assistiti, il Fornitore dovrà prestare i servizi connessi di cui al Capitolato tecnico e di seguito elencati, il cui corrispettivo è incluso nel prezzo corrisposto dalle Aziende sanitarie:
  - Servizio di assistenza infermieristica, finalizzata alla gestione dello “Sportello accoglienza utenti”;
  - Call center (dedicato agli operatori delle Aziende sanitarie e dedicato agli assistiti);
  - Sistema informativo interfacciato con l'infrastruttura della Regione Emilia-Romagna denominata Sanità On LinE (piattaforma SOLE) e ulteriori servizi aggiuntivi ad esso correlati;
  - Lettore ottico di tessera sanitaria;
  - Brochure informativa sui prodotti offerti che verrà distribuita dal personale infermieristico agli assistiti;
  - Ulteriori servizi dettagliatamente descritti nel Capitolato tecnico e nell'Offerta tecnica.
2. Oltre alle forniture oggetto della Convenzione, il Fornitore di ciascun lotto si obbliga a prestare i seguenti servizi il cui costo è compreso nel corrispettivo. Tali servizi sono:
  - **Servizio di reportistica:** Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere, via Web o via posta elettronica, all'Agenzia e alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie un flusso informativo, su base mensile, entro il termine perentorio di 10 giorni successivi alla scadenza del mese di riferimento, contenente le seguenti informazioni minime:
    - nome dell'Azienda sanitaria/Amministrazione contraente;
    - quantitativo di prodotti ordinati per singola Azienda Sanitaria/Amministrazione e relativo valore;
    - utenti serviti (per i lotti inerenti la consegna domiciliare);
    - 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 e/o richiesta dall'Azienda sanitaria/Amministrazione contraente.

Resta inteso che Amministrazioni/Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di richiedere la consegna di report contenenti informazioni aggiuntive a quelle sopra elencate.

Alla scadenza dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie un report complessivo contenente tutte le informazioni sopra riportate.
  - **Numero dedicato:** il Fornitore si impegna, alla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per le operazioni di pronto intervento, per bonifiche ambientali da incidenti rilevanti, nonché per tutte le richieste e le esigenze anche urgenti riferite al servizio e per l'inoltro di reclami.

## Articolo 13 - Corrispettivi

1. Per i lotti relativi alla consegna domiciliare, i corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dalla singola Azienda sanitaria contraente in forza degli Ordinativi di Fornitura sono calcolati sulla base del costo giornaliero forfettario offerto. 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 costo forfettario, il corrispettivo dovuto al Fornitore sarà pari al valore degli ausili effettivamente consegnati.

COSTO GIORNALIERO FORFETTARIO			
Pi x Qi IVA esclusa	N. stimato utenti aventi diritto	Durata Ordinativi di fornitura (numero di giorni = 365*4)	Costo giornaliero forfettario in cifre IVA esclusa
€ 26.278.674,32	39.821	1.460	€ 0,452



ID	Codice ISO	Descrizione articolo	Formato	Capacità assorbente	Ulteriori specifiche tecniche	Quantità stimate quadriennali [Q]	Prezzo Unitario IVA esclusa [Pu]
1	09.30.04.060	Pannolone rettangolare per adulti	Formato unico	-	-	2.176.848	0,120
2	09.30.12.042	Pannolone a mutandina per bambini con sistema integrato di fissaggio (prescrivibile ad assistiti di età maggiore di due anni)	Per assistiti di peso da 7 a 19 kg	-	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	118.544	0,200
3	09.30.12.045	Pannolone a mutandina per bambini con sistema integrato di fissaggio (prescrivibile ad assistiti di età maggiore di due anni)	Per assistiti di peso da 12 a 25 kg	-	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	1.132.188	0,018
4	09.30.18.048	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Misura grande	Elevata capacità di assorbimento	-	8.229.816	0,140
5	09.30.18.048	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Misura grande	Tipo giorno	-	9.907.748	0,180
6	09.30.18.051	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Misura media	Tipo giorno	-	11.277.924	0,190
7	09.30.18.054	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Misura piccola	Tipo giorno	-	9.338.976	0,020
8	-	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Lunghezza totale del prodotto compresa tra 340 e 500 mm	Per incontinenza leggera	-	19.231.992	0,175
9	09.30.18.057	Assorbente senza sistema integrato di fissaggio	Pannolino per uomo a conformazione e fisionomia con adesivo o altri sistemi di fissaggio	-	-	958.264	0,250
10	09.30.21.003	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia extra grande (circonferenza superiore a 150 cm ca.)	Tipo giorno	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	559.400	0,350
11	09.30.21.003	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia grande (circonferenza di vita orientativamente superiore a 110 cm)	Tipo giorno	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	27.482.244	0,210
12	09.30.21.003	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia grande (circonferenza di vita orientativamente superiore a 110 cm)	Tipo giorno	Pannolone con sistema di fissaggio a cintura Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	1.399.940	0,090
13	09.30.21.006	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia media (circonferenza di vita orientativamente da 70 a 110 cm)	Tipo giorno	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	5.773.724	0,205
14	09.30.21.006	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia media (circonferenza di vita orientativamente da 70 a 110 cm)	Tipo giorno	Pannolone con sistema di fissaggio a cintura Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	819.720	0,090

15	09.30.21.009	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio	Taglia piccola (circonferenza di vita orientativamente da 50 a 80 cm)	Tipo giorno	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	292.724	0,030
16	09.30.21.012	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio e una maggiore quantità di polimeri superassorbenti	Taglia grande (circonferenza di vita orientativamente superiore a 110 cm)	Elevata capacità di assorbimento	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	17.938.544	0,220
17	09.30.21.015	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio e una maggiore quantità di polimeri superassorbenti	Taglia media (circonferenza di vita orientativamente da 70 a 110 cm)	Elevata capacità di assorbimento	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	12.573.836	0,170
18	09.30.21.018	Pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio e una maggiore quantità di polimeri superassorbenti	Taglia piccola (circonferenza di vita orientativamente da 50 a 80 cm)	Elevata capacità di assorbimento	Pannelli laterali di fissaggio traspirabili	877.608	0,040
19	09.30.24.063	Mutanda pannolone tipo pull-on	Taglia grande	Tipo giorno	Traspirabile nella zona priva del tampone assorbente	2.691.968	0,475
20	09.30.24.063	Mutanda pannolone tipo pull-on	Taglia media	Tipo giorno	Traspirabile nella zona priva del tampone assorbente	1.336.480	0,475
21	09.30.24.063	Mutanda pannolone tipo pull-on	Taglia piccola	Tipo giorno	Traspirabile nella zona priva del tampone assorbente	802.008	0,475
22	09.30.39.003	Mutanda di fissaggio, elasticizzata, riutilizzabile, priva di lattice	Extra-grande	-	-	231.120	0,200
23	09.30.39.006	Mutanda di fissaggio, elasticizzata, riutilizzabile, priva di lattice	Grande	-	-	435.804	0,200
24	09.30.39.009	Mutanda di fissaggio, elasticizzata, riutilizzabile, priva di lattice	Media	-	-	263.996	0,200
25	09.30.39.012	Mutanda di fissaggio, elasticizzata, riutilizzabile, priva di lattice	Piccola	-	-	4.496	0,200
26	09.30.42.003	Traversa salvamaterasso rimboccabile	cm 80 x 180 cm	-	-	5.024.464	0,090
27	09.30.42.006	Traversa salvamaterasso non rimboccabile	cm 60 x 90 cm	-	-	4.189.496	0,160

2. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a forniture e servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali sub-fornitori o subappaltatori non possono vantare alcun diritto nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie, fatto salvo quanto previsto all'articolo 105 comma 13 del Dlgs. n. 50 del 2016.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
4. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

5. Il Fornitore non può vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati
6. L'Agenzia non può in nessun caso essere ritenuta responsabile dei pagamenti delle singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.

#### **Articolo 14 - Adeguamento dei prezzi**

1. Il prezzo dei singoli servizi rimane fisso ed immutato per i primi 12 (dodici) mesi di durata della Convenzione, decorsi i quali, su richiesta del Fornitore, l'Agenzia potrà procedere alla revisione dei prezzi, ai sensi del comma 2. Delle revisioni disposte sarà data comunicazione sul sito dell'Agenzia entro 7 (sette) giorni lavorativi. La revisione si applica a decorrere dall'avvenuta comunicazione sul sito, ai contratti non ancora stipulati.
2. Resta inteso che eventuali richieste di revisione in aumento o in diminuzione saranno valutate in contraddittorio tra l'Agenzia ed il Fornitore, procedendo, pertanto, di norma, ad un'istruttoria condotta sulla base dei costi standard ove definiti.

#### **Articolo 15 - Fatturazione e pagamenti**

1. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi sotto previsti.
2. Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo è effettuato dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie in favore del Fornitore, sulla base delle fatture emesse da queste ultime conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente Atto.
3. Il Fornitore si obbliga a presentare un rendiconto di tutte le consegne effettuate nel corso del periodo di riferimento. Il rendiconto deve essere approvato dal Referente dell'Amministrazione/Azienda al fine di autorizzare l'emissione della relativa fattura, entro 5 giorni dal ricevimento dello stesso. Qualora il Referente lo ritenesse necessario, può richiedere al Fornitore l'integrazione della documentazione. Il Fornitore sarà tenuto a soddisfare la richiesta del Referente che deve approvare il rendiconto entro 5 giorni dal ricevimento di tale integrazione. L'importo della fattura potrà essere decurtato delle eventuali penali applicate e determinate nelle modalità descritte nell'articolo "Penali".
4. Nel caso della consegna domiciliare, 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 nello stesso periodo, calcolato sulla base dei prezzi unitari dei singoli ausili, risulti essere inferiore al costo forfettario, il Fornitore emetterà fatture contenenti il valore degli ausili effettivamente consegnati.
5. I pagamenti saranno effettuati ai sensi di legge.
6. L'importo delle predette fatture è bonificato sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010, intestato al Fornitore c/o **BNL s.p.a.** - Piazza Cavour, 33/3 Como, **codice IBAN: IT74S010051090000000017728.**
7. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
8. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste nella Convenzione e nei singoli Ordinativi di Fornitura. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con

le modalità previste dalla vigente normativa, rispettivamente dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie e/o dall'Agenzia.

#### **Articolo 16 - Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa**

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m., pena la nullità assoluta della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.
2. Il conto corrente di cui al comma 7 dell'art. 16 è dedicato, anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare all'Agenzia e alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m.
4. Qualora le transazioni relative agli Ordinativi di Fornitura inerenti la presente Convenzione siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, la presente Convenzione e gli Ordinativi stessi sono risolti di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.
6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione alla Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente stessa; copia di tale comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla Agenzia.
7. L' Agenzia verificherà che nei contratti di subappalto, sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.
8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Agenzia ed alla Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2 del D.Lgs. n 50 del 2016, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. È facoltà della Agenzia e della Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

#### **Articolo 17 - Trasparenza**

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
  - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della presente Convenzione;
  - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;
  - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della presente Convenzione rispetto agli obblighi con essa assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

2. Qualora non risulti conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispetti gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata della presente Convenzione, la stessa si intende risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

#### **Articolo 18 - Penali**

1. Intercent-ER e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti hanno la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli che ritengano opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante l'efficacia degli Ordinativi di Fornitura, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali. Altresì, si riservano di controllare la validità delle prestazioni eseguite, portando tempestivamente a conoscenza del Fornitore gli inadempimenti relativi all'applicazione delle penali.
2. Ove si verificano inadempimenti da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nella Convenzione e nel Capitolato Tecnico, non imputabili all'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, regolarmente contestate, Intercent-ER e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, si riservano di applicare le penali di cui al presente articolo.
3. Le penali applicate saranno stabilite in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura relativo al mese in cui si è verificata la fattispecie da cui si genera l'applicazione della penale, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.
4. Le penalità minime che Intercent-ER e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti si riservano di applicare sono le seguenti:

#### **Penali di competenza delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti per i lotti inerenti la consegna domiciliare:**

- Nel caso di inosservanze delle norme contrattuali e per ciascuna carenza rilevata, l'Amministrazione/Azienda Sanitaria si riserva l'insindacabilità di applicare le seguenti penalità:
  - a. Il Fornitore aggiudicatario si impegna a subentrare al precedente Fornitore dell'Azienda sanitaria a partire dal giorno concordato in sede di incontro preliminare con l'Azienda sanitaria e nel rispetto della cadenza delle consegne prestabilite, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
  - b. 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 una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
  - c. In caso di reiterati ritardi nella consegna domiciliare (almeno due casi di ritardo rispetto alla tolleranza prevista in trimestri differenti nello stesso anno), l'Azienda sanitaria applicherà una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
  - d. Nel caso di indisponibilità temporanea del prodotto, qualora siano decorsi 20 (venti) giorni lavorativi successivi alla comunicazione di indisponibilità temporanea del prodotto senza che il Fornitore ne abbia ripristinato la disponibilità, l'Azienda sanitaria applicherà una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore indisponibilità.



- e. 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 avrà l'onere di recuperare presso il domicilio dell'assistito, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, 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 di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- f. 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 di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- g. 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** dalla ricezione della comunicazione di contestazione, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- h. 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 dalla ricezione della comunicazione di contestazione, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- i. 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 di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- j. All'avvio dell'esecuzione contrattuale, oltre alla brochure informativa, il Fornitore dovrà fornire ai referenti delle Aziende sanitarie un catalogo completo e aggiornato dei propri prodotti, disponibile sia in formato cartaceo che in formato elettronico. In caso di mancata fornitura del suddetto catalogo, al Fornitore potrà essere applicata una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- k. Il Fornitore, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di segnalazione da parte delle Aziende sanitarie 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, a giudizio delle Aziende sanitarie, ovvero, non sia stata data risposta nel termine suddetto, potrà essere applicata una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo mensile dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno di ulteriore ritardo.
- l. Nel caso in cui il Laboratorio (Div. SSCCP di Innovhub SSI con sede in Milano - Piazza Leonardo da Vinci) incaricato del controllo annuale sulla fornitura, riscontri difformità tra le caratteristiche degli ausili assorbenti dichiarate in sede di gara e i valori riscontrati a seguito della nuova fase di controllo di cui al Capitolato tecnico, espletata a seguito di un primo esito negativo, l'Agenzia applicherà una penale pari allo 0,5 per mille del valore annuo dell'Ordinativo di fornitura.

- m. 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 di una penale pari allo 0,5 per mille del valore annuo dell'Ordinativo di fornitura.

**Penali di competenza dell'Agenzia Intercent-ER**

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui all'articolo 12 l'Agenzia applicherà una penale pari a Euro 250,00 fino alla trasmissione della reportistica.
5. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella presente Convenzione e nella documentazione nella stessa richiamata; in tali casi le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, ovvero la Agenzia, applicano al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui la fornitura inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
  6. Intercent-ER, in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, potrà applicare penali dallo 0,3 per mille al 1 per mille del valore della Convenzione, rivalendosi sulla garanzia, salvo il diritto alla risoluzione della Convenzione,
  7. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore agli importi di cui al comma precedente comporterà la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti avranno la facoltà di ritenere definitivamente la garanzia e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
  8. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati per iscritto al Fornitore dall'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente o dall'Agenzia; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, che avranno richiesto l'applicazione delle penali di cui si tratta, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
  9. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
  10. Le Amministrazioni/Aziende sanitarie contraenti potranno applicare al fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Amministrazioni/Aziende sanitarie contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
  11. L'Agenzia in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati alla stessa dalle Amministrazioni/Aziende sanitarie contraenti, salvo il diritto di risoluzione della Convenzione in relazione alla gravità ravvisata negli stessi, può applicare penali rivalendosi sulla garanzia.
  12. L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione; resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
  13. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione

per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia ha facoltà di ritenere definitivamente la garanzia, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

#### **Articolo 19 - Garanzia definitiva**

1. Con la stipula della Convenzione ed a garanzia degli obblighi assunti con il perfezionamento di ogni singolo rapporto di fornitura, il Fornitore costituisce una garanzia definitiva emessa da UniCredit SpA, Fideiussione n. 460011771471, in favore della Agenzia per un importo pari a € 1.051.146,97 pari al 4% del valore della fornitura ai sensi del D.Lgs. 50 n. 2016 art. 103 (al netto degli oneri fiscali).
2. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria.
3. La garanzia deve essere vincolata per tutta la durata della Convenzione e comunque di tutti i contratti da essa derivanti. In caso di risoluzione, la garanzia definitiva viene ripartita in modo proporzionale sulla base degli Ordinativi di Fornitura in corso emessi dalle singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.
4. La garanzia definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dei singoli Ordinativi di Fornitura ricevuti.
5. In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti/l'Agenzia, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", hanno diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia.
6. La garanzia opera per tutta la durata dei singoli Ordinativi di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Ordinativi e dalla Convenzione; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti/Agenzia, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
7. La garanzia può essere progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80%. A tal fine le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti trasmettono all'Agenzia i documenti attestanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni, di norma semestralmente, e comunque inviano, a seguito della completa ed esatta esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura emesso, apposita comunicazione da cui risulti la completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.
8. Qualora l'ammontare della garanzia definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte dell'Agenzia.
9. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo le singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti e/o l'Agenzia hanno facoltà di dichiarare risolto rispettivamente l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione.

#### **Articolo 20 – Proprietà delle attrezzature**

Con riferimento a ciascun Ordinativo di Fornitura, la proprietà delle attrezzature e di tutti i materiali necessari a svolgere le prestazioni resta in capo al Fornitore che rimane unico responsabile della custodia.

#### **Articolo 21 - Riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di

utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione.

1. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione.
2. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
3. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Agenzia, nonché le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto, rispettivamente, la Convenzione ed i singoli Ordinativi di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
5. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Convenzione nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 51/2018 e in materia di riservatezza.

#### **Articolo 22 – Risoluzione**

1. A prescindere dalle cause generali di risoluzione dei contratti di fornitura e della presente Convenzione, le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti potranno risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e negli atti e documenti in essa richiamati.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 20 (venti) giorni lavorativi, che verrà assegnato, a mezzo comunicazione effettuata con le modalità previste dalla vigente normativa, dall'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente e/o dalla Agenzia, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente e/o la Agenzia hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere definitivamente la garanzia, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nel rispetto delle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, i singoli Ordinativi di Fornitura nei seguenti casi:
  - a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale, al di fuori dei casi di cui all'articolo 108 del D.lgs. n. 50 del 2016;
  - b) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
  - c) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Garanzia definitiva";
  - d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
  - e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";

- f) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
- g) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
- h) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
- i) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";

In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Agenzia, può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nelle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, la Convenzione nei seguenti casi:

- a) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Garanzia definitiva";
- b) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
- c) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
- d) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
- e) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
- f) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
- g) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";
- h) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.

- 4. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione dei singoli Ordinativi di Fornitura a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione stessa. In tal caso il Fornitore si impegna comunque a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.
- 5. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o del/degli Ordinativo/i di Fornitura, l'Agenzia e/o le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti hanno diritto di escutere la garanzia prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/degli Ordinativo/i di Fornitura risolto/i.
- 6. Ove non sia possibile escutere la garanzia, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente e/o della Agenzia al risarcimento dell'ulteriore danno.
- 7. Si precisa che le cause di risoluzione di cui sopra possono riguardare la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, per le parti di loro rispettiva competenza, possono risolvere la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura.
- 8. Nel caso di risoluzione degli Ordinativi di fornitura, il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi/forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento dell'Ordinativo di fornitura.

#### **Articolo 23 – Recesso**

- 1. Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, le Amministrazioni Contraenti e/o l'Agenzia, per quanto di proprio interesse, hanno diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente dai singoli Ordinativi di Fornitura e/o dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
- 2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:



- i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;
- iii) qualora taluno dei componenti l'Organo dell'Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
- iv) Si conviene altresì che le singole Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, in coincidenza con la scadenza del proprio bilancio triennale, potranno recedere in tutto o in parte dal proprio Ordinativo di Fornitura nell'ipotesi in cui, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di impegni pluriennali di spesa, le risorse stanziare nel proprio bilancio annuale o pluriennale non risultino sufficienti per la copertura degli impegni di spesa derivanti dall'ulteriore durata del medesimo Ordinativo di Fornitura. Tale ipotesi integra e sostanzia a tutti gli effetti una ulteriore giusta causa di recesso.
- v) L'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente, in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti la stessa Amministrazione, che abbiano incidenza sull'esecuzione della fornitura o della prestazione dei servizi, può altresì recedere unilateralmente, in tutto o in parte, dall'Ordinativo di Fornitura, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
- vi) Nei casi di cui ai commi precedenti il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ.
- vii) L'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente può altresì recedere, per motivi diversi da quelli elencati, da ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r, purché tenga indenne lo stesso Fornitore delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.
- viii) In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per le Amministrazioni Contraenti.

#### **Articolo 24 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti. e/o di terzi, in virtù dei servizi oggetto della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di aver stipulato o comunque di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa a beneficio anche delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti e dei terzi, per l'intera durata della presente Convenzione e di ogni Ordinativo di Fornitura, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le

attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. In particolare detta polizza tiene indenne le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale, per le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta la Convenzione ed ogni singolo Ordinativo di Fornitura si risolve di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

#### **Articolo 25 - Subappalto**

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, affida in subappalto, in misura non superiore al 40% dell'importo di ogni singolo Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto), l'esecuzione del: **Servizio infermieristico nella misura del 4%; Servizio di consegna per il 19%; Servizio di call center nella misura dell'1%.**
2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, alla Agenzia o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il subappalto è autorizzato dalla Agenzia. Il Fornitore si impegna a depositare presso la Agenzia medesima, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto. Copia del contratto di subappalto deve essere inviata anche all'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, la Agenzia non autorizzerà il subappalto.
5. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Agenzia e/o delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
6. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Agenzia e/o le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
7. Ai sensi dell'art. 105, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016, il Fornitore deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%.
8. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
9. Fuori dai casi di cui all'articolo 105 comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016 il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
10. Qualora il Fornitore non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore nel termine di cui al comma precedente, l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente sospende il successivo pagamento a favore del Fornitore.

11. In caso di cessione in subappalto di attività senza la preventiva approvazione ed in ogni caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Agenzia potrà risolvere la Convenzione e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti l'Ordinativo di Fornitura, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
12. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016. **ovvero nel caso sia vietato il subappalto (qualora il Fornitore non l'abbia richiesto in offerta)**  
Non essendo stato richiesto in sede di gara, è fatto divieto al Fornitore di subappaltare le prestazioni oggetto della presente Convenzione.

#### **Articolo 26 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti**

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione e i singoli Ordinativi di Fornitura, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett.d) n. 2 del D.Lgs 50/2016.
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs 50/2016.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m..
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto i singoli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione.

#### **Articolo 27 - Brevetti industriali e diritti d'autore**

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico delle medesime Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.
3. Le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti si impegnano ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alle medesime Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, queste ultime, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto degli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

#### **Articolo 28 - Responsabile della Fornitura e Referente del Fornitore**

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua nella Dott.ssa Raffaella Ria il Responsabile della Fornitura, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale è Referente nei confronti della Agenzia.
2. I dati di contatto del Responsabile del Servizio sono: cell. 335-7710852; e-mail: [raffaella.ria@ontexglobal.com](mailto:raffaella.ria@ontexglobal.com)
3. Il Fornitore deve inoltre comunicare alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto che svolgerà il ruolo di interfaccia con l'Amministrazione/Azienda Sanitaria Contraente per tutte le attività ed eventuali problematiche inerenti il servizio.

### **Articolo 29 - Aggiornamento tecnologico**

1. Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti sulla evoluzione tecnologica dei prodotti oggetto della Convenzione e delle conseguenti possibili variazioni da apportare all'erogazione della fornitura e dei servizi connessi oggetto della medesima Convenzione.
2. Le parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare quelle modifiche che, di comune espresso accordo, dovessero essere valutate opportune alla Convenzione ed ai suoi allegati.

### **Articolo 30 - Foro competente**

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Agenzia, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.
2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

### **Articolo 31 - Trattamento dei dati, consenso al trattamento**

1. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato.  
In particolare, il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della presente Convenzione, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione della Convenzione stessa e degli Ordinatori di Fornitura, nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.  
L'informativa è contenuta al paragrafo 26 del Disciplinare di Gara che deve intendersi integralmente trascritto in questa sede.
2. L'Agenzia, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinatori di Fornitura, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
3. Con la sottoscrizione della Convenzione il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione della Convenzione e dei contratti attuativi, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara in precedenza richiamate.
4. In ogni caso le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti, aderendo alla Convenzione con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, dichiarano espressamente di acconsentire al trattamento ed alla trasmissione all'Agenzia, da parte del Fornitore, anche per via telefonica e/o telematica, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio, per le finalità connesse all'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinatori di Fornitura ed ai fini del monitoraggio dei consumi e del controllo della spesa totale, nonché dell'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
5. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE/2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

6. Qualora, in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui l'Agenzia risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE/2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
7. Il Fornitore qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:
  - a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE/2016/679 (GDPR);
  - b) tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. Il Fornitore dovrà consentire alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie contraenti di eseguire, anche tramite terzi incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
  - c) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
  - d) dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;
  - e) trasmettere all'Agenzia, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e da 15 a 23 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire all'Agenzia stessa di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì all'Agenzia tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
  - f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
  - g) consentire all'Agenzia, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.
8. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali.

#### **Articolo 32 - Oneri fiscali e spese contrattuali**

1. La presente Convenzione viene stipulata nella forma della scrittura privata con firma digitale.
2. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc. ad eccezione di quelle che fanno carico alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti per legge.

#### **Articolo 33 – Verifiche sull'esecuzione della Convenzione**

1. Anche ai sensi degli artt. 101 e 103 del D.Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti ed all'Agenzia, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.



2. Con riferimento ai lotti inerenti la consegna domiciliare, l'Agenzia, al fine di tutelare la qualità della fornitura oggetto dell'appalto, procederà ad eseguire controlli annuali di qualità sugli ausili assorbenti offerti in gara dal/i Fornitore/i aggiudicatario/i per tutta la durata della Convenzione. La procedura di controllo è affidata al Laboratorio Div. SS CCP (Stazione Sperimentale Carta, Cartone e paste per carta) di Innovhub con sede in Milano, secondo quanto disciplinato al paragrafo 7.13 del Capitolato tecnico. Il costo annuo previsto per l'effettuazione della procedura di controllo/verifica sarà interamente posto a carico del/i Fornitore/ aggiudicatario/i.
3. Le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti nominano da uno a tre componenti incaricati di norma in contraddittorio con il Referente del Fornitore, in qualsiasi momento e senza preavviso, di effettuare controlli sulle modalità operative e sulle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio, in tutte le sue fasi.
4. Al termine delle verifiche è redatto un verbale, firmato dai presenti e consegnato in copia alla Ditta, che si impegna a risolvere le eventuali non conformità riscontrate e, su richiesta dei Referenti delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie, a comunicare quali azioni correttive intende porre in atto per evitare il ripetersi delle non conformità dallo stesso giudicate gravi.
5. Nel caso siano contestate al Fornitore non conformità nell'esecuzione del servizio, le stesse devono essere risolte in via bonaria tra le parti, mantenendo comunque le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti la facoltà di richiedere la ripetizione delle attività non correttamente svolte e la sostituzione dei prodotti non conformi senza ulteriori addebiti economici. In attesa della risoluzione della non conformità, la fattura riferita al prodotto o servizio contestato non deve essere emessa e, se già emessa non sarà liquidata. Qualora le contestazioni non vengano risolte in via bonaria, le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti procedono ad applicare le penalità previste al precedente Articolo.
6. Il Fornitore, in ogni caso, si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti.

**Articolo 34 – Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento**

In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/16.

**Articolo 35 - Sciopero del personale**

1. In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto della Convenzione e comunque deve essere assicurato un servizio di emergenza.
2. In caso di inottemperanza le Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore l'eventuale maggior costo sostenuto, il cui importo sarà detratto dalla prima fattura utile.
3. Ogni sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti con un anticipo di almeno 7 giorni.
4. Le fatture relative al mese nel quale la/le giornate di sciopero sono state svolte, saranno decurtate di 1/26 del canone mensile per ciascuna delle giornate stesse.

**Articolo 36 - Clausola finale**

1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente Atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante Atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.

2. Qualsiasi omissioni o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli Ordinativi di Fornitura (o di parte di essi) da parte delle Amministrazioni/Aziende Sanitarie Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con il presente Atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, quale ad esempio gli Ordinativi di Fornitura, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente Atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

AGENZIA\*

IL FORNITORE\*

**Adriano Leli**

**Francesco Lo Piccolo**

\*Sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. 82/05 e s.m.i.



**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI AUSILI PER INCONTINENZA E  
ASSORBENZA A MINOR IMPATTO AMBIENTALE 3**

**ALLEGATO 5  
CAPITOLATO TECNICO**

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

1. OGGETTO .....	3
2. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI .....	3
2.1 CRITERI AMBIENTALI MINIMI DEGLI AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA .....	4
3. PRODOTTI ALTERNATIVI .....	5
4. ETICHETTATURA, CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO .....	5
5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA .....	6
6. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA .....	6
7. LOTTI 1, 2 E 3 – AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA CON CONSEGNA DOMICILIARE .....	6
7.1 SUBENTRO DEL FORNITORE .....	6
7.1.1 Elenco assistiti .....	7
7.2 CADENZA DELLE CONSEGNE .....	8
7.3 VARIAZIONE DELLA FORNITURA .....	8
7.4 NUOVI UTENTI .....	8
7.5 MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO IL DOMICILIO DELL'UTENTE .....	8
7.5.1 Modalità di effettuazione delle consegne .....	8
7.5.2 Ricovero, decesso e trasferimento dell'assistito .....	9
7.5.3 Sistema di lettura della tessera sanitaria .....	9
7.5.4 Verbale di consegna .....	10
7.5.5 Aggiornamento dati di consegna .....	10
7.5.6 Ritardo nella consegna .....	10
7.5.7 Indisponibilità temporanea del prodotto .....	10
7.5.8 Consegna extra Regione .....	11
7.5.9 Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso il domicilio dell'utente .....	11
7.6 ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	12
7.7 CALL CENTER .....	13
7.7.1 Call center dedicato al personale delle Aziende Sanitarie .....	13
7.7.2 Call center dedicato agli assistiti .....	13
7.8 SISTEMA INFORMATIVO .....	14
7.8.1 Gestione dell'Elenco assistiti .....	14
7.8.2 Profili .....	15
7.8.3 Integrazione con i sistemi informativi Regionali e delle Aziende Sanitarie contraenti .....	15
7.8.4 Tempistiche di implementazione .....	16
7.8.5 Reportistica .....	16
7.8.6 Manutenzione adeguativa e correttiva .....	16
7.8.7 Sicurezza .....	17
7.8.8 Formazione .....	17
7.8.9 Proprietà dei dati trattati .....	17
7.9 BROCHURE INFORMATIVA .....	18
7.10 FORMAZIONE SULL'UTILIZZO DEI PRODOTTI .....	18
7.11 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	18
7.12 INDAGINE GRADIMENTO UTENTI .....	18
7.13 CONTROLLI ANNUALI SULLA FORNITURA .....	18
7.14 VERIFICHE SUI SERVIZI CONNESSI .....	22
7.15 FATTURAZIONE .....	22
7.16 REFERENTI DELLA FORNITURA .....	23
8. LOTTI 4 E 5 – AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA PER ADULTI E BAMBINI CON CONSEGNA OSPEDALIERA .....	23
8.1 MODALITÀ DI CONSEGNA PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE .....	23
8.1.1 Consegna in pallet e imballaggio .....	24
8.1.2 Indisponibilità temporanea dei prodotti .....	25

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

8.1.3	Ritiro, sostituzione e integrazione degli ausili presso le strutture ospedaliere .....	25
8.2	VERIFICHE SULLA FORNITURA .....	26
8.3	FORMAZIONE .....	26
8.4	FATTURAZIONE .....	26
8.5	REFERENTE DELLA FORNITURA .....	27
8.6	SERVIZI ACCESSORI .....	27
8.6.1	Servizio di reportistica .....	27
8.6.2	Call center .....	27
9.	LOTTO 6 – PANNOLINI PER BAMBINI CON CONSEGNA PRESSO I NIDI comunali PER L'INFANZIA .....	27
9.1	SUBENTRO DEL FORNITORE .....	27
9.2	CONSEGNA .....	28
9.2.1	Consegna in pallet e imballaggio .....	28
9.2.2	Controlli sulle forniture e gestione dei resi .....	28
9.3	REFERENTE DELLA FORNITURA .....	29
9.4	SERVIZI ACCESSORI .....	29
9.4.1	Servizio di reportistica .....	29
9.4.2	Call center .....	29
10.	SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB .....	30



*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

## **1. OGGETTO**

Il presente documento definisce le caratteristiche tecniche minime della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza monouso a minor impatto ambientale 3, conformi al Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare 24 dicembre 2015, e dei relativi servizi connessi per gli ausili con consegna presso il domicilio degli utenti, presso le strutture di ricovero pubbliche e presso i nidi comunali per l'infanzia.

La procedura di gara è suddivisa nei seguenti 6 lotti:

**Lotto 1:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale con consegna domiciliare per le Aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Centro;

**Lotto 2:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale con consegna domiciliare per le Aziende sanitarie dell'Area Vasta Emilia Nord;

**Lotto 3:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale con consegna domiciliare per l'AUSL della Romagna;

**Lotto 4:** Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale per adulti con consegna ospedaliera per le Aziende sanitarie regionali;

**Lotto 5:** Fornitura di pannolini per bambini con consegna ospedaliera per le Aziende sanitarie regionali;

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

In sede di offerta, con riferimento a tutti i lotti, ciascun concorrente potrà offrire ausili facoltativi, nelle quantità e tipologie di cui al paragrafo "Criteri di valutazione dell'offerta tecnica" del Disciplinare di gara. Nel caso dei lotti 1, 2 e 3, gli ausili facoltativi, se assegnati nel corso della fornitura, rientreranno nel costo giornaliero forfettario offerto dalla ditta aggiudicataria.

In fase di esecuzione degli ordinativi di fornitura, il Fornitore sarà obbligato a fornire agli utenti/alle Aziende sanitarie 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 al paragrafo 5.

## **2. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI**

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

- a) devono rispondere ai requisiti previsti dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017, *"Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'art. 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502"*, e in particolare alle caratteristiche di cui all'Allegato 2 dello stesso D.P.C.M.;
- b) 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 dei pannolini per bambini);
- c) devono essere conformi alle caratteristiche ambientali minime descritte nell'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 "Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza", come dettagliatamente riportate nel successivo paragrafo, ad eccezione dei pannolini per bambini non classificati come Dispositivi Medici;
- d) 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.

L'Allegato 8 "Ausili obbligatori e campionatura" riporta l'elenco completo e le caratteristiche tecniche degli ausili obbligatori.

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza della Convenzione, dovesse essere modificato o aggiornato il D.P.C.M. 12 gennaio 2017, il Fornitore si impegna ad attenersi a tali modifiche e/o aggiornamenti apportando gli appositi correttivi alla fornitura, secondo quanto previsto dalla legge, entro 90 giorni dall'entrata in vigore delle modifiche/aggiornamenti. L'Agenzia approverà la modifica/aggiornamento entro 30 giorni dalla sua presentazione da parte del Fornitore.

## 2.1 CRITERI AMBIENTALI MINIMI DEGLI AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA

In conformità all'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 "Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza", gli ausili forniti (ad eccezione dei pannolini per bambini e delle mutande elasticizzate di fissaggio) dovranno avere le seguenti caratteristiche:

a) Essere costituiti da pasta di cellulosa proveniente da foreste gestite in maniera responsabile: i prodotti forniti dovranno essere costituiti da polpa di cellulosa di origine legale, con quota parte significativa proveniente da foreste gestite in maniera "responsabile". Almeno il 30% dei prodotti forniti, valutato sul peso complessivo stimato della fornitura, dovrà essere costituito da prodotti la cui polpa di cellulosa provenga per almeno il 70% da foreste gestite in maniera responsabile/sostenibile, muniti di etichette rilasciate sulla base di verifiche di parte terza effettuate da organismi di certificazione della catena di custodia e della gestione forestale riconosciuti dai sistemi di certificazione internazionali e accreditati dai rispettivi enti di accreditamento, quali l'etichetta FSC 100%, FSC misto, PEFC, SFI10, o equivalenti.

b) Sostanze adoperate per i processi di sbiancamento della pasta in fiocco e fibre artificiali di cellulosa: nei processi di sbiancamento della polpa di cellulosa utilizzata nel prodotto non deve essere usato cloro gassoso. Le paste di cellulosa di cui sono composti debbono essere pertanto "Totally Chlorine Free, TCF" o Elementary Chlorine Free". Non è consentito aggiungere sbiancanti ottici o agenti sbiancanti fluorescenti.

Si specifica che tale requisito deve intendersi riferito a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

c) Additivi utilizzati nei polimeri: il contenuto di piombo, cadmio, cromo esavalente e relativi composti non devono essere presenti nelle plastiche utilizzate, se non sotto forma di impurità (ovvero di contenuto inferiore allo 0,01% (100 ppm della massa di ciascun materiale plastico/polimero di origine sintetica utilizzato nel prodotto). Inoltre, non devono essere presenti, se non sotto forma di impurità, ritardanti di fiamma bromurati, ftalati a basso peso molecolare (ftalato di bis (2-etilesile) (DEHP) CAS n. 117-81-7; ftalato di dibutile (DBP) CAS n. 84-74-2; ftalato di butilbenzile (BBP) CAS n. 85-68-7), composti organostannici, l'acrilamide (CAS number: 79-06-1) né, nei poliesteri, deve essere presente l'antimonio.

Gli additivi utilizzati nelle plastiche in concentrazioni superiori a 0,10% del peso della materia prima acquistata non devono essere classificati, in accordo con il Regolamento CE n. 1272/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio con le seguenti indicazioni di pericolo:

- cancerogeni, mutageni o tossici per la riproduzione categorie 1a, 1b e 2 (H340, H350, H350i, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df);
- a tossicità acuta, categorie 1 e 2 (H300, H310, H330, H304);
- tossici per determinati organi (STOT), categoria 1 (H370, H372);
- pericolosi per l'ambiente acquatico, categorie 1 e 2 (H400, H410, H411).

Gli inchiostri e/o le tinte sono ammessi per esigenze funzionali, non a scopo estetico-commerciale.

Si specifica che tale requisito deve intendersi riferito a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

d) Sostanze per dermoprotezione e odor control: ove, per impieghi legati al benessere dell'utilizzatore dovessero essere utilizzate lozioni o creme, le stesse devono essere conformi alle prescrizioni dell'art. 14 del Regolamento n. 1223/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 novembre 2009 sui prodotti cosmetici, pertanto nella loro formulazione non devono presentare le seguenti sostanze: formaldeide, parabeni, triclosano e cessori di formaldeide, né quelle indicate nell'Allegato III del medesimo Regolamento n. 1223/2009.

Ove aggiunte sostanze deodoranti per impieghi legati al benessere dell'utilizzatore, queste devono essere conformi alle prescrizioni dell'art. 14 del Regolamento n. 1223/2009 del

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 novembre 2009 sui prodotti cosmetici, in particolare non devono rientrare tra quelle indicate nell'Allegato III del medesimo Regolamento. Non è consentito l'uso di nitromuschi né di muschi policiclici.

Si specifica che tale requisito deve intendersi riferito a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

- e) **Imballaggi:** l'imballaggio deve rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. n. 152/2006, fra i quali essere resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico, idoneo a garantire la corretta conservazione dei prodotti, fabbricato in modo da limitare il volume e il peso al minimo necessario per garantire il necessario livello di sicurezza e di igiene, riciclabile. L'imballaggio secondario, se in cartone, deve essere costituito da fibre riciclate per una percentuale minima dell'80% in peso rispetto al totale.

Si specifica che tale requisito deve intendersi riferito a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

Si specifica che i requisiti sopra riportati valgono esclusivamente per i prodotti classificati come "dispositivi medici". In linea con quanto indicato nei "Chiarimenti in ordine ai quesiti pervenuti sui Criteri ambientali minimi per gli ausili per l'incontinenza, adottato con DM 24 dicembre 2015" forniti del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e pubblicati sul proprio sito istituzionale, pertanto, la richiesta di conformità ai Criteri Ambientali Minimi per quanto riguarda gli ausili per l'incontinenza – di cui all'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 – non si applica ai pannolini per bambini inclusi nei Lotti 1, 2, 3, 5 e 6.

### **3. PRODOTTI ALTERNATIVI**

Qualora si verificassero casi di manifestazioni allergiche o di intolleranza, opportunamente certificati da uno specialista dermatologo e/o da un'équipe multidisciplinare nell'ambito di un progetto assistenziale, entrambi del S.S.N., il Fornitore, previa condivisione con l'Azienda sanitaria/Amministrazione contraente, dovrà garantire:

- in prima istanza, 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 della funzionalità;
- in seconda istanza, nel caso di mancata risoluzione del problema, la fornitura di prodotti alternativi di altre aziende presenti sul mercato equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e della 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.

Nel caso di prodotti alternativi di propria produzione/commercializzazione, dovranno essere rispettati i tempi di consegna previsti al paragrafo 7.2 per la consegna domiciliare e ai rispettivi paragrafi relativi alle tempistiche di consegna dei lotti relativi alla consegna ospedaliera.

Nel caso di fornitura di prodotti alternativi di altre aziende, solo con riferimento alla prima consegna, è ammessa una tolleranza di 15 (quindici) giorni dalla data di consegna precedente/prevista.

Per le consegne successive dovranno essere rispettate le tempistiche e le tolleranze previste nei relativi paragrafi.

Le modalità di integrazione dei prodotti dovute ai ritardi nelle consegne saranno concordate con le singole Aziende sanitarie/Amministrazioni contraenti.

Il Fornitore aggiudicatario, qualora richiesto ed autorizzato dall'Azienda sanitaria contraente e previsto dal piano terapeutico, dovrà rendersi disponibile a fornire ausili con caratteristiche di non traspirabilità.

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

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

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

- L'indicazione del codice EAN (detto anche "codice a barre");
- La denominazione della ditta produttrice ("fabbricante" ai sensi del d.lgs. n. 46/1997);
- La tipologia di ausilio;
- Il nome commerciale;
- La taglia/il peso/le dimensioni dell'ausilio (laddove presente/i);
- Il livello di assorbenza, anche con indicazione simbolica (in gocce o altra simbologia o dicitura);
- Il quantitativo totale di ausili contenuti nella confezione;
- Le indicazioni per la corretta conservazione degli ausili (anche espresse con simboli o pittogrammi);
- Le indicazioni sulla presenza di aloe o altre sostanze/prodotti.

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 deve essere gratuito, a perdere, robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo, conformemente a quanto previsto dai CAM, in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto che ne deve garantire l'integrità finale.

#### **5. 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.

#### **6. VARIAZIONE DELLA NORMATIVA**

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso/in contrasto 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.

#### **7. 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.P.C.M. 12 gennaio 2017 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.

##### **7.1 SUBENTRO DEL FORNITORE**

Ai fini della definizione delle modalità del 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 all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, deve

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

avvenire entro 7 (sette) giorni dalla richiesta di incontro da parte dell'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 (data di attivazione, 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.

In sede di incontro o in una fase immediatamente successiva, l'Azienda sanitaria si riserva di effettuare una verifica di corrispondenza delle taglie degli ausili aggiudicati in gara con le taglie dei prodotti della precedente fornitura. Nel caso di mancata corrispondenza, il Fornitore subentrante dovrà sostituire le taglie degli ausili aggiudicati con quelle individuate di concerto con le Aziende sanitarie.

Nella medesima sede il Fornitore dovrà comunicare all'Azienda sanitaria i nominativi del personale infermieristico che svolgerà il servizio di assistenza infermieristica, il nominativo della figura infermieristica di riferimento 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'Azienda sanitaria emetterà l'Ordinativo di fornitura e l'aggiudicatario si impegnerà 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" e 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.

#### **7.1.1 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 tra Fornitore e Aziende sanitarie, previa richiesta ai singoli assistiti della liberatoria per la tutela della privacy, secondo quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR). A seguito dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, 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.P.C.M. 12 gennaio 2017, completo della data di validità dell'autorizzazione medesima;
- i prodotti e i quantitativi da consegnare all'utente (inclusi marca, modello, taglia e ulteriori dettagli quali traspirabilità e assorbenza);
- indicazione della sede di consegna dei prodotti per ogni utente (residenza ovvero domicilio: 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;



**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

---

- 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 5 (cinque) 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 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. Si riporta di seguito il numero presunto degli utenti aventi diritto nell'anno 2018:

- Area Vasta Emilia Centro: **29.777** utenti assistiti;
- Area Vasta Emilia Nord: **39.821** utenti assistiti;
- AUSL della Romagna: **22.458** utenti assistiti.

## **7.2 CADENZA DELLE CONSEGNE**

I prodotti dovranno essere consegnati agli assistiti con cadenza trimestrale, con una tolleranza massima di 5 (cinque) giorni solari dalla data di consegna precedente, garantendo in ogni modo almeno 4 (quattro) consegne annue. La fornitura dovrà coprire il fabbisogno di ciascun assistito per un totale di 365 giorni all'anno (366 in caso di anno bisestile).

Per specifiche esigenze rilevate dalle Aziende sanitarie e segnalate nel piano terapeutico individuale, il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna a domicilio con cadenza mensile e/o bimestrale a non meno del 2% 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 il costo giornaliero forfettario pagato al Fornitore sarà sempre quello offerto in gara per la consegna trimestrale.

## **7.3 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, anticipare la nuova fornitura.

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

## **7.4 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.

## **7.5 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.

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

La consegna a domicilio degli utenti aventi diritto (assistiti) dovrà avvenire, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), 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.

### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

Sarà cura del Fornitore verificare preventivamente, mediante contatto telefonico, la presenza al domicilio dell'utente o di un suo delegato espressamente indicato dall'assistito.

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.

È assolutamente vietato alla ditta lasciare i prodotti davanti al domicilio dell'assistito (pianerottolo, parti comuni di edifici, etc.) in assenza dello stesso o altra persona delegata.

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, anche annotandoli nell'apposita sezione del Sistema informativo.

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 pertanto esonerato dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere successivamente alla firma apposta per ricevuta al momento della consegna.

#### *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 al domicilio dell'assistito, verificare se lo stesso è ricoverato presso strutture socio-sanitarie su posto contrattualizzato 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.

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 quindi 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".

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

Il Fornitore dovrà implementare e rendere disponibile, prima dell'avvio della fornitura, 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 una firma che attesti la ricezione della merce.

### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

All'assistito dovrà essere consegnato il documento di trasporto (DDT) per eventuali successive verifiche da parte dell'assistito in merito alla corrispondenza quali-quantitativa dei prodotti.

Il sistema di lettura della tessera sanitaria dovrà alimentare in tempo reale il Sistema informativo e, in ogni caso, dovranno essere immediatamente disponibili e consultabili tutti i dati relativi alla consegna effettuata, incluso il DDT.

#### *Verbale di consegna*

In caso di mancato funzionamento temporaneo del sistema di lettura della tessera sanitaria, 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" che dovrà in ogni caso essere sottoscritto da tutte le parti coinvolte.

#### *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 deve essere effettuato in tempo reale, utilizzando il sistema di lettura della tessera sanitaria.

In via del tutto residuale, nel caso di consegna "tradizionale", dovuta ad esempio ad un mancato funzionamento temporaneo del sistema di lettura della tessera sanitaria, l'aggiornamento dovrà essere effettuato entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo alla consegna.

#### *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 allo 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.

#### *Indisponibilità temporanea del prodotto*

Nei casi di indisponibilità temporanea del prodotto 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.

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 penali di cui allo Schema di Convenzione.

Il prezzo del prodotto in sostituzione rientrerà nel costo forfettario a giornata offerto. In caso di fatturazione a pezzo, il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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.

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.

**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 uguale o 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.

**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 in struttura socio-sanitaria su posto contrattualizzato dell'assistito.

Il Fornitore è tenuto al ritiro e 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** dalla ricezione della comunicazione di contestazione, 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** dalla ricezione della comunicazione di contestazione, 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".

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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.

## **7.6 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 abilitato all'esercizio della professione.

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 successivamente specificate;
- individuare la quantità e la tipologia di ausili da consegnare, nel rispetto dei massimi stabiliti nel DPCM 12 gennaio 2017, 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 che, se necessario, potrà anche essere consegnata all'assistito;
- 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, questi ultimi dovranno presentare al personale infermieristico, durante le ore di apertura dello "Sportello accoglienza utenti", la prescrizione redatta dai professionisti ai sensi della normativa nazionale e regionale di riferimento, 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 livello di incontinenza ("schede di anamnesi") utilizzati dal personale infermieristico saranno forniti dalle Aziende sanitarie contraenti in sede di incontro preliminare. Qualora le Aziende sanitarie non ne fossero dotate, potranno fare riferimento al modello di cui all'Allegato 5.3 – Scheda di anamnesi. Sulla base delle valutazioni risultanti dall'applicazione di tali schede saranno definite le tipologie più appropriate di ausili da fornire agli assistiti.

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.



### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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 referente infermieristico individuato dal Fornitore garantisce l'interfaccia con il referente aziendale e collabora nella risoluzione delle problematiche inerenti il servizio di assistenza infermieristica.

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 e i codici di comportamento 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, indossare una divisa decorosa e pulita 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.

Il Fornitore risponde di qualsiasi comportamento difforme da quanto sopra indicato tenuto dal 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.

#### **7.7 CALL CENTER**

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

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

Il Fornitore si impegna ad attivare un numero di telefono e un indirizzo e-mail 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 del servizio 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 sanitarie un numero di telefono a tariffazione maggiorata rispetto alle tariffe di telefonia vigenti sul mercato.

##### *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 alla numerosità 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.

### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

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 alle 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), 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.

#### **7.8 SISTEMA INFORMATIVO**

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

- Gestione dell’Elenco assistiti. L’Elenco assistiti è scaricato direttamente da ARA (Anagrafe Regionale Assistiti) in modalità di sola lettura. Si fa presente che ad oggi non esiste una funzione di ARA per l’esportazione dei dati di tutti gli assistiti, ma esiste solo un meccanismo di interrogazione puntuale tramite web service. In alternativa saranno rese disponibili le tabelle alimentate da ARA per la reportistica regionale (con aggiornamento al giorno precedente). Gli aggiornamenti all’elenco assistiti potranno avvenire soltanto con riferimento ai dati integrativi gestiti in modalità locale. Non è consentito infatti integrare i dati ufficiali su ARA né sul sistema locale perché sarebbero sovrascritti alla prima notifica di ARA che ne provochi l’aggiornamento.
- Interfacciamento, 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 a quanto previsto per i dati sensibili, dalle specifiche disposizioni in materia di trattamento di dati personali in ambito sanitario, nonché dalle disposizioni in materia di sicurezza dei dati e dei sistemi.

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

#### *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, fermo restando che i dati forniti da ARA non sono modificabili. In particolare:

- utenti attivi con dati anagrafici (inclusi domicilio, recapiti telefonici e codice fiscale degli utenti);
- quantità e tipologie degli ausili 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;

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

- 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 e prezzi unitari);
- 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, richiamerà, tramite interfaccia appositamente costituita, i dati anagrafici dell'utente stesso dall'archivio anagrafico dell'Anagrafe Regionale 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.

#### **Profili**

Il Sistema deve prevedere la possibilità di attivare più account nominali, definiti da una user-ID e una password, conforme a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di dati personali, 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 il personale dell'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.

#### ***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 mediante chiamata SAIARER (in tempo reale) alla piattaforma ARA (gestita da Lepida ScpA) 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;

**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

---

- Esposizione di un Web Server che resti in ascolto per ricevere le comunicazioni inviate dalla piattaforma ARA relative agli eventi di decesso, ricovero e dimissioni. I messaggi ricevuti transitano sull'infrastruttura SOLE. 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.

In alternativa il Fornitore, su richiesta dell'Azienda sanitaria contraente, deve rendersi disponibile ad utilizzare i gestionali aziendali al fine di inserire in tempo reale tutte le informazioni relative alla fornitura in corso (anagrafiche, piani terapeutici, pratiche, ordini, consegne, fatture).

**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 Lepida ScpA.

**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 della fornitura 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, modifiche richieste ed effettuate, etc.);
- Reclami e segnalazioni con indicazione del nominativo dell'assistito che li ha inoltrati;
- Situazione fatturazione (giornate fatturate, prezzo e quantità dei singoli ausili consegnati in modo da consentire, in ogni momento, all'Azienda sanitaria di verificare se il costo dei singoli ausili consegnati sia inferiore o meno al costo a giornata applicato).

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

**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 e normativo. Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

**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.

**Formazione**

Il Fornitore deve effettuare almeno 2 (due) 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 Aziende sanitarie. Nella formazione dovranno essere trattati almeno tutti gli aspetti funzionali del Sistema offerto e il personale che eseguirà le attività di formazione deve possedere una conoscenza adeguata e approfondita dello stesso.

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.

**Proprietà dei dati trattati**

Resta inteso che l'Elenco utenti e ogni altra informazione relativa al presente appalto, compreso il database 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 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 e degli Ordinativi di fornitura.



## **7.9 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 effettuata 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.

All'avvio dell'esecuzione contrattuale, oltre alla brochure informativa, il Fornitore dovrà fornire ai referenti delle Aziende sanitarie un catalogo completo e aggiornato dei propri prodotti, disponibile sia in formato cartaceo che in formato elettronico. In caso di mancata fornitura del suddetto catalogo, al Fornitore potrà essere applicata la penale di cui allo Schema di Convenzione.

## **7.10 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.

## **7.11 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il Fornitore deve disporre, per tutta la durata degli Ordinativi di fornitura, di un sistema efficace di gestione degli eventuali reclami e segnalazioni provenienti direttamente dall'utente al call center e/o allo sportello di accoglienza infermieristica e/o dall'Azienda sanitaria per conto degli utenti stessi.

Il Fornitore, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di segnalazione da parte delle Aziende sanitarie 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, a giudizio delle Aziende sanitarie, ovvero, non sia stata data risposta nel termine suddetto, potrà essere applicata la penale di cui allo Schema di Convenzione.

## **7.12 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.

## **7.13 CONTROLLI ANNUALI SULLA FORNITURA**

L'Agenzia Intercent-ER, al fine di tutelare la qualità della fornitura, oggetto dell'appalto procederà 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. Qualora si renda necessario, l'Agenzia Intercent-ER si riserva la facoltà di avviare i controlli di qualità a partire dal primo anno di fornitura, al fine di tutelare la qualità della fornitura.

**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

La procedura di controllo è affidata al Laboratorio accreditato Accredia - 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	4° anno
1	Velocità di acquisizione	Metodica NMC 001 93	X	X	X
2	Rilascio di liquido (Rewet)	Metodica NMC 002 93	X	X	X
3	Capacità di assorbimento specifico	Metodica NMC 003 93	X	X	X
4	Spessore materassino assorbente	Metodologia SSCCP-MI 27	X	X	X
5	Indicatore di cambio	Metodologia SSCCP-MI 22	X	X	X
6	Test manichino adulti su prodotto Intero: A) Velocità alla 1ª imbibizione; B) Velocità alla 2ª imbibizione; C) Rilascio di liquido (Rewet)	Metodologia SSCCP-MI 15	X	X	X
7	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	X
8	Traverse Salvamaterasso: Superficie tampone assorbente vs superficie totale	Metodologia SSCCP-MI 03	X	X	X

Saranno sottoposti a controllo i seguenti ausili:

- Pannolone Rettangolare con barriera;
- Pannolone Sagomato (assorbente senza sistema di fissaggio), ad elevata capacità di assorbimento, misura Grande;
- Pannolone Sagomato, misura Grande;
- Pannolone Sagomato, misura media;
- Pannolone Mutandina con sistema integrato di fissaggio, formato Grande;
- Pannolone a Mutandina, formato Medio;
- Pannolone a Mutandina ad elevata capacità di assorbimento, formato Grande;
- Pannolone a Mutandina formato Medio ad elevata capacità di assorbimento, formato medio;
- Pannolone a Cintura, formato Grande;
- Traversa salvamaterasso rimboccabile formato cm 80x180;
- Traversa salvamaterasso non rimboccabile formato cm 60x90.

**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

Il Laboratorio riceverà 4 (o 3) confezioni in funzione del Metodo per tipologia di prodotto. I prodotti verranno prelevati da 4 utenti diversi dalle Aziende sanitarie, avendo cura di selezionare possibilmente lotto e date di produzione differenti. Il lotto dei prodotti prelevati dovrà essere riferibile ad una data di produzione da 6 a 9 mesi dall'inizio della fornitura.

Il Fornitore verrà informato dall'Azienda Sanitaria almeno 2 giorni prima del prelievo dei campioni da sottoporre alle prove tecniche di verifica e potrà presenziare con un proprio rappresentante, alle operazioni di prelievo: il costo dei controlli sarà sostenuto dal Fornitore.

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.

L'Azienda sanitaria 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 da eseguire	Campo di applicazione (ID tipologia ausili)	Riferimento normativo /Standard	Unità di misura	TOLLERANZA DA APPLICARE AI SINGOLI TEST
1	Velocità di assorbimento di liquido	1-4-5-6-11-12-13-16-17	Metodica NMC 001 93	(ml/s)	non inferiore al 25%
2	Rilascio di liquido (Rewet)	1-4-5-6-11-12-13-16-17	Metodica NMC 002 93	(g)	non superiore al 50%
3	Capacità di assorbimento specifico	1-4-5-6-11-12-13-16-17	Metodica NMC 003 93	(g/g)	non inferiore al 20%
4	Spessore materassino assorbente	5-11	Metodologia SSCCP-MI 27	(mm)	non superiore al 30%
5	Indicatore cambio	1-4-5-6-11-12-13-16-17	Metodologia SSCCP-MI 22	--	conforme
6	Test Manichino su Prodotto Intero	4-5-11-16	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%
7	Test Velocità di acquisizione Rilascio di liquido (Rewet) dopo versamenti ripetuti	8	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%
	E) Rilascio di liquido alla 2ª imbibizione (Rewet)				non superiore al 50%
	F) Rilascio di liquido alla 3ª imbibizione (Rewet)				non superiore al 50%

**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

n°	Prove da eseguire	Campo di applicazione (ID tipologia ausili)	Riferimento normativo /Standard	Unità di misura	TOLLERANZA DA APPLICARE AI SINGOLI TEST
8	Superficie del tampone assorbente vs superficie totale	28-29	Metodologia SSCCP-MI 03	(%)	non inferiore al 5%

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

			Parametri (valori percentuali)											
			Tipologia ausilio / ID											
n.	Prove da eseguire	Riferimento normativo/standard	1 PR c/b	4 PSG elev. ass.	5 PSG	6 PSM	8 PSLI	11 PMG	13 PMM	16 PMG elev. Ass.	17 PMM elev. Ass.	12 PCG	28 T 80x180	29 T 60x90
1	Velocità di assorbimento di liquido	Metodica NMC 001 93	1,201	1,213	2,050	3,196		3,255	3,126	1,604	1,154	0,143		
2	Rilascio di liquido (Rewet)	Metodica NMC 002 93	1,325	1,364	2,324	3,527		3,472	3,450	2,005	1,273	0,158		
3	Capacità di assorbimento specifico	Metodica NMC 003 93	1,408	1,592	2,461	3,747		3,689	3,665	2,205	1,353	0,168		
4	Spessore materassino assorbente	Metodologia SSCCP-MI 27			1,504			2,387						
5	Indicatore cambio	Metodologia SSCCP-MI 22	0,207	0,227	0,410	0,551		1,085	0,539	0,501	0,199	0,025		
6	Test Manichino su Prodotto Intero	Metodologia SSCCP-MI 15												
	A) Velocità alla 1ª imbibizione		1,061	1,640				2,604		1,236				
	B) Velocità alla 2ª imbibizione		1,061	1,640				2,604		1,236				
	C) Rilascio di liquido (Rewet)		1,061	1,640				2,604		1,236				
7	Velocità & Rewet dopo caricamenti ripetuti – Pannolone sagomato lieve incontinenza	Metodologia SSCCP-MI 18												
	A) Velocità alla 1ª imbibizione						1,898							
	B) Velocità alla 2ª imbibizione						1,898							
	C) Velocità alla						1,898							

**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

			Parametri (valori percentuali)											
			Tipologia ausilio / ID											
	3 <sup>a</sup> imbibizione													
	D) Rilascio di liquido alla 1 <sup>a</sup> imbibizione (Rewet)						1,898							
	E) Rilascio di liquido alla 2 <sup>a</sup> imbibizione (Rewet)						1,898							
	F) Rilascio di liquido alla 3 <sup>a</sup> imbibizione (Rewet)						1,898							
8	Superficie del tampone assorbente vs superficie totale	Metodologia SSCCP-MI 03											2,294	2,936

La sommatoria di tutti i parametri ponderali, relativi al peso dei singoli test, è posta pari al 100%. In sede di verifica, verranno sommati i pesi dei parametri che risulteranno essere difformi rispetto alle tolleranze indicate. Il risultato complessivo riferito alle difformità non dovrà superare la soglia del 20% della sommatoria di tutti i parametri (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 € 5.380,00 (IVA esclusa) a cui andranno addizionati i costi di spedizione al Laboratorio dei campioni prelevati dagli utenti. Detti costi saranno posti interamente a carico della ditta aggiudicataria.

#### **7.14 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.

#### **7.15 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;
- 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.

#### **7.16 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 Ordinativi di fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione all'Agenzia, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della fornitura proposto in sostituzione.

### **8. 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 6 e alle caratteristiche tecniche di cui all'Allegato 8 "Ausili obbligatori e campionatura".

#### **8.1 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.



**Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3**

---

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.

**8.1.1 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.

*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

### **8.1.2 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 del prodotto proposto in sostituzione, fermo restando che il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo offerto per il prodotto equivalente, se il prezzo è maggiore, oppure 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.

### **8.1.3 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/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 controllo 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.

### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

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.

## **8.2 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 oppure 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.

## **8.3 FORMAZIONE**

Ciascuna Azienda sanitaria, in seguito all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, 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 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 con i referenti dell'Azienda stessa.

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

## **8.4 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 ed effettivamente consegnate.

## **8.5 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 l'Agenzia e per le Aziende sanitarie che utilizzeranno la Convenzione.

La ditta partecipante potrà offrire in sede di gara un'ulteriore figura di referente infermieristico per collaborare nella formazione del personale coinvolto delle Aziende sanitarie e come punto di riferimento per eventuali problematiche di carattere sanitario (ad esempio, appropriatezza nell'utilizzo etc.).

## **8.6 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.

### **8.6.1 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 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.

### **8.6.2 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 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.

## **9. 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 8 "Ausili obbligatori e campionatura".

### **9.1 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:

- le sedi, i giorni e gli orari in cui dovrà essere effettuata la consegna;
- 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.);
- il numero di utenti presenti in ogni asilo;
- ogni altra informazione utile alla puntuale esecuzione della fornitura.

### *Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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.

#### **9.2 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**.

##### **9.2.1 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.

##### **9.2.2 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.



*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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.

### **9.3 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 ed e-mail per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria nelle ore di servizio (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00).

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

### **9.4 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.

#### **9.4.1 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.

#### **9.4.2 Call center**

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva, a mettere a disposizione un numero di telefono 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:



*Procedura aperta per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3*

---

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

**10. 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 e l'indirizzo e-mail del Call Center.

Il catalogo dei prodotti 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.

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.