

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatricie del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI MISCELE NUTRIZIONALI PER VIA ENTERALE E SUPPORTI NUTRIZIONALI ORALI OCCORRENTI AGLI OSPEDALI E ALLE STRUTTURE CONVENZIONATE DELLE AREE VASTE EMILIA CENTRO (AVEC) ROMAGNA (AVR) E EMILIA NORD (AVEN) - FORNITURA DELLE MISCELE NUTRIZIONALI E DEI SUPPORTI NUTRIZIONALI ORALI ALLE DITTE AGGIUDICATRICIE DEL SERVICE TERRITORIALE PER LE AREE VASTE AVEC, AVR E AVEN.

1) OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale, supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle Aree Vaste Emilia Centro (AVEC) Romagna (AVR) e Emilia Nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatricie del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN:

LOTTO	DENOMINAZIONE PRODOTTO	IMPORTO A BASE D'ASTA NEL TRIENNIO IN EURO	CIG
1(ex.9)	Miscela per N.E. polimerica, iperlipidica arricchita in fibre, per pazienti con iperglicemia da stress, in confezione pronta all'uso	96.300,00	438943652C
2(ex.10)	Miscela per N.E. polimerica, normocalorica, per età pediatrica (1-6 anni), in confezione pronta all'uso	231.700,00	43894787D4
3(ex.21)	Miscela per N.E. ipercalorica polimerica, arricchita in fibra prebiotica, in confezione pronta all'uso	1.204.260,00	4389497782
4(ex.22)	Miscela per N.E. ipercalorica, specifica per pazienti renali in dialisi, liquida, in confezione pronta all'uso	123.300,00	4389539°2A
5(ex.27)	Integratore dietetico liquido ipercalorico - gusti assortiti Somministrazione per OS	500.000,00	4389560B7E
6(ex.38)	Integratore dietetico in polvere per lesioni da pressione con arginina non inferiore a 2,5 g di arginina su 100 gr. di prodotto e lipidi inferiori al 10% su 100 gr di prodotto. Somministrazione per OS	103.500,00	43895936BB

Le caratteristiche minime richieste per i prodotti sopra indicati sono indicate nell'Allegato 2b "SCHEDE PRODOTTI"; le quantità triennali stimate per "ospedali strutture e convenzionate" e le quantità triennali stimate per "fabbisogno service territoriale" sono elencate nell'Allegato 2a "ELENCO LOTTI". Il fabbisogno è quantificato in millilitri/grammi, poiché alle Ditte concorrenti verrà richiesta un'offerta al millilitro/grammo. La gara sarà comunque aggiudicata con il costo al millilitro/grammo e le Aziende sanitarie potranno richiedere qualsiasi confezionamento commercializzato dalla Ditta aggiudicataria.

Le Ditte aggiudicatricie dovranno impegnarsi a fornire le quantità di prodotti indicati nell'Allegato 2a con dicitura "fabbisogno service territoriale", alle ditte che si aggiudicheranno il service territoriale, a prezzi non superiori a quelli praticati in gara per

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

i prodotti da fornire a ospedali e strutture convenzionate. Tali quantità verranno acquistate direttamente dalle ditte aggiudicatrici del service territoriale.

Le quantità stimate come fabbisogno triennale sia per ospedali e strutture convenzionate che per service territoriale, indicate nell' "Allegato 2a", sono da considerarsi puramente indicative, in quanto l'effettivo consumo dei prodotti è subordinato a fattori variabili e a circostanze legate alla natura particolare del bene.

2) CARATTERISTICHE TECNICHE

I prodotti dovranno essere conformi a quanto indicato nell'Allegato 2b "SCHEDE PRODOTTI", in termini di formulazione, volume e confezionamento, nonché alle caratteristiche chimiche, fisiche e biologiche indicate da tutte le norme vigenti in campo nazionale e comunitario.

I prodotti offerti, per poter essere dichiarati idonei dovranno conformarsi alle caratteristiche essenziali quali-quantitative (range richiesti) indicati nell'Allegato 2b "SCHEDE PRODOTTI".

Le Ditte partecipanti dovranno compilare le SCHEDE PRODOTTI dell'Allegato 2b per i Lotti ai quali intendono partecipare, compilando la colonna "Range dichiarato" con le caratteristiche del prodotto offerto.

Le miscele e i supporti nutrizionali dovranno essere conformi alle norme vigenti per quanto attiene alla produzione, all'importazione ed all'immissione in commercio. In particolare i prodotti offerti debbono essere conformi a quanto previsto nelle norme di legge vigenti in materia, in particolare al DPR n. 57 del 20/03/02.

Ciascun prodotto offerto inoltre deve essere conforme :

- Alle normative vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, all'importazione ed all'immissione in commercio;
- Alla F.U. XI Ed. e successivi aggiornamenti e supplementi;
- A quanto previsto dall'articolo n. 4 del D.L. 111/92 (Attuazione della Direttiva 89/398/CEE concernente i prodotti alimentari destinati ad un'alimentazione particolare) ed a quanto stabilito dal DPR del 20 marzo 2002 n. 57 avente per oggetto il "regolamento di attuazione della Direttiva 199/21/CE sugli alimenti dietetici destinati a fini medici speciali"
- A tutte le norme che entreranno in vigore durante tutta la durata della Convenzione

2.1 Caratteristiche generali

Le diete liquide devono essere costituite da tutti gli elementi nutrizionali:

- macronutrienti: (glucidi, lipidi, protidi),
- micronutrienti (vitamine e Sali minerali),
- oligoelementi (zinco, ferro, selenio ecc..),
- acqua,

presenti nelle quantità raccomandate dai LARN e RDA più recenti.

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

Le soluzioni da somministrare per sonda, devono prestarsi sia alla somministrazione diretta senza richiedere il travaso sia alla somministrazione dopo travaso, secondo le opportune modalità operative.

2.2 Confezionamento

I prodotti devono essere confezionati in modo tale da garantire la corretta conservazione, anche durante le fasi del trasporto. Il confezionamento e l'etichettatura devono essere tali da consentire la lettura di tutte le diciture richieste dalla normativa vigente. Dette diciture devono figurare sia sul confezionamento primario sia sull'imballaggio esterno come previsto dal D. Lgs. 219/06. Eventuali avvertenze o precauzioni particolari da attuare per la conservazione dei prodotti devono essere chiaramente leggibili, come pure il lotto e la data di scadenza.

I prodotti devono essere confezionati in modo tale da permettere il facile immagazzinamento per sovrapposizione e il semplice riconoscimento, a caratteri ben leggibili, della descrizione quali-quantitativa del contenuto, del nome del produttore, della data di produzione e relativa scadenza, nonché del numero di lotto e di ogni altra informazione necessaria per la identificazione del prodotto.

Per il materiale di confezionamento a diretto contatto con il prodotto (bande stagnate, carte, film plastici, plastiche, vetro ecc.) la ditta partecipante dovrà comprovare che la confezione sia a norma del D.M. 21.03.73 e successivi aggiornamenti e garantire l'assenza di difetti di fabbricazione.

2.2.1 Confezionamento primario ed etichettatura

Il confezionamento primario dei prodotti offerti deve essere munito di etichetta completa di tutte le indicazioni richieste dalle norme vigenti (Dir. 1999/21CE) deve essere privo di lattice o espressamente dichiarato qualora presente: Caratteristiche della dieta;

- Composizione quali-quantitativa della dieta;
- Analisi nutrizionale per 100 ml di prodotto;
- Apporto calorico/ml;
- Osmolarità espressa in mOsm/L.;
- Indicazioni e modalità d'uso;
- N. di lotto di produzione e data di scadenza;
- Eventuali avvertenze per la somministrazione dovranno essere chiaramente leggibili;
- Eventuali "Controindicazioni";
- Il nome del prodotto;
- La quantità;
- La data di preparazione;
- Eventuali avvertenze o precauzioni particolari da attuare per la conservazione dei prodotti, dovranno essere chiaramente leggibili.

2.2.2 Confezionamento secondario

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

L'imballaggio esterno deve essere tale da garantire la protezione dalla polvere o da ogni altro agente che ne impedisca l'impiego a cui sono destinati tali prodotti; inoltre deve essere idoneo ad un facile immagazzinamento per sovrapposizione.

E' preferibile la fornitura di prodotti confezionati in materiali riciclabili e che non diano luogo ad emissioni di sostanze inquinanti durante il loro smaltimento.

Tutti i prodotti soggetti a scadenza dovranno avere al momento della consegna della merce almeno i $\frac{2}{3}$ della validità rispetto alla data di scadenza leggibile in etichetta.

3) STANDARD QUALITATIVI E AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

Durante tutto il periodo di fornitura la ditta dovrà garantire il mantenimento dello standard del prodotto aggiudicato con specifico riguardo ai componenti e relativi valori, formulazione, volume e confezionamento, come risultanti dalle schede presentate in sede di offerta.

In ogni caso la ditta si impegna espressamente a comunicare tempestivamente all'Agenzia, e alle Aziende sanitarie che hanno aderito alla Convenzione, eventuali intervenute variazioni nei componenti, valori, formulazioni etc..indicate nelle schede prodotto.

Qualora in corso di fornitura, la ditta aggiudicataria dovesse commercializzare un prodotto tecnologicamente aggiornato e migliorativo rispetto a quello aggiudicato, dovrà fornirlo autonomamente e senza maggiorazione di prezzo, previa autorizzazione della scrivente Agenzia.

4) OBBLIGHI DELLA DITTA

La ditta aggiudicataria con l'accettazione del presente capitolato si impegna a:

- consegnare prodotti di recente produzione e con scadenza, con almeno i $\frac{2}{3}$ della loro validità al momento della consegna;
- fornire i prodotti della stessa casa produttrice indicata in offerta per tutta la durata della fornitura;
- comunicare tempestivamente alla scrivente Agenzia e alle Aziende sanitarie che hanno aderito alla Convenzione, qualsiasi variazione eventualmente intervenuta nella composizione, dosaggio, formulazione, ecc. relativa ai prodotti aggiudicati, per poter ottenere l'autorizzazione alla somministrazione.
- consegnare a titolo gratuito, insieme alle miscele nutrizionali, in particolare confezionati in pack/sacche il materiale (es. tappi, adattatori, raccordi universali ecc.).

La ditta aggiudicataria assume a proprio carico la responsabilità della puntuale esecuzione della fornitura, anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione della fornitura.

5) QUANTITATIVI

I quantitativi richiesti riportati nell' "Allegato 2a ELENCO LOTTI" sono puramente indicativi e si riferiscono al fabbisogno triennale. Tali quantità potranno essere aumentate o diminuite nei limiti previsti dalla normativa vigente, e da particolari esigenze organizzative interne, senza che il Fornitore possa sollevare eccezione al riguardo e pretendere compensi o indennità di sorta. In tale caso rimarranno fisse ed invariate le condizioni economiche e contrattuali pattuite in sede di gara.

6) CONSEGNE

L'attività di consegna dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna a terra in porto franco al magazzino indicato dall'Azienda sanitaria nelle richieste di consegna (previ accordi con i singoli richiedenti). Sarà cura del

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

magazzino indicato dall'Azienda sanitaria richiedente la restituzione dei bancali alla Ditta aggiudicataria. Le consegne, dovranno essere effettuate **entro e non oltre 8 gg. lavorativi** dal ricevimento dell'ordine, salvo i casi di urgenza in cui la ditta si impegna a consegnare la merce nel più breve tempo possibile e comunque **non oltre due giorni dalla richiesta anticipata anche telefonicamente.**

Non sono ammesse consegne parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna richiesta di consegna deve avvenire in un'unica soluzione, salvo diverso accordo intercorso tra Fornitore e la singola Azienda contraente.

Il documento di trasporto deve obbligatoriamente indicare:

- destinatario
- data e luogo di consegna;
- data e numero di riferimento dell'ordinativo di fornitura;
- numero di colli totali/ numero bancali.
- elenco dettagliato del materiale consegnato
- numero del lotto di produzione dei singoli prodotti e relativa data di scadenza;
- merce in acconto o a saldo dell'ordine;
- particolari condizioni di conservazione del prodotto trasportato.

In mancanza di tali dati, qualora la merce venisse respinta, non saranno accettati reclami dalla ditta fornitrice.

La ditta aggiudicataria deve assumere a proprio carico la responsabilità della puntuale esecuzione della fornitura; la merce deve pervenire ai magazzini delle Aziende sanitarie segnalate nell'ordine, in perfetto stato di conservazione in particolare per i prodotti che devono essere mantenuti a temperatura controllata. Il Fornitore deve garantire che il trasporto sia effettuato con le modalità più opportune in relazione al prodotto.

I prodotti dovranno essere consegnati in confezione originale, sigillata, senza segni che possano evidenziare alterazioni.

7) ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

7.1 Controllo qualitativo e quantitativo

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dalle Aziende Sanitarie. Eventuali eccedenze non autorizzate non verranno riconosciute. La scatola dovrà essere a "perdere"; sull'imballaggio esterno e, su ogni confezione singola, deve essere apposta un'etichetta o stampa recante il contrassegno della ditta, il nome del prodotto, la descrizione, il nome e l'indirizzo dell'officina di produzione, data e numero di lotto di fabbricazione ed il quantitativo espresso nell'unità di misura propria del prodotto.

I prodotti che, a giudizio del predetto personale, presentassero difetti, lacerazioni o qualsiasi traccia di manomissione, saranno rifiutati e la ditta fornitrice dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione. Al ricevimento della merce presso i magazzini (o eventuale magazzino unico) delle Farmacie delle Aziende, il personale incaricato effettuerà le verifiche di congruità tra la consegna effettuata e la bolla di accompagnamento della merce e contestualmente può verificarne quantità e qualità. Per facilitare il controllo, i colli per bancali tipo "EUR" devono essere sistemati in modo che siano visibili le etichette che identificano lotto, prodotto, scadenza, e avendo cura di non mischiare prodotti e/o lotti diversi (qualora il bancale contenga prodotti relativi a più lotti si chiede che la Ditta apponga sullo stesso l'indicazione "Bancale con prodotti misti").

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

In caso di impossibilità a procedere ad un accurato controllo, per via dell'imballaggio e/o per la consegna del materiale tramite corriere, il ricevimento avviene "con riserva di successivo controllo"; la firma apposta per ricevuta non esonera la ditta fornitrice dal rispondere ad eventuali e successive contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

7.2 Resi per merci non conformi

I prodotti che non risultassero conformi alla qualità, tipo, specie, marca e tutte le caratteristiche previste dal Capitolato e in generale dalla documentazione di gara, ovvero qualora gli imballaggi presentassero difetti, lacerazioni, tracce di manomissioni o contaminazione degli stessi, saranno respinti dalle Aziende sanitarie e il Fornitore dovrà provvedere al loro ritiro e sostituzione entro 5 giorni dalla contestazione senza alcun aggravio di spesa; la mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna". Nel caso in cui il Fornitore rifiuti o non proceda alla sostituzione del materiale contestato entro i sopra citati termini, l'Azienda sanitaria procede direttamente all'acquisto, a libero mercato, di uguali quantità e qualità dei prodotti che avrebbero dovuto essere consegnati dal Fornitore, applicando le penali previste nel presente Capitolato.

Nel caso di merce non ritirata entro 15 giorni dalla comunicazione l'Azienda sanitaria può disporre il trasporto di reso addebitando gli oneri al Fornitore medesimo. Eventuali danni relativi al deterioramento della merce non ritirata sono a carico del Fornitore.

8) INADEMPIMENTI E PENALITÀ

Nel caso in cui il Fornitore ritardi nella consegna della merce o non proceda alla sostituzione immediata della merce contestata, per ogni giorno solare di ritardo, sarà applicata dall'Azienda sanitaria una penale pari al 2% (due per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. L'ammontare delle penali applicate non potrà comunque superare il 10% dell'importo complessivo della fornitura.

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

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

Scaduti i termini che saranno eventualmente fissati nel sollecito della consegna, le Aziende sanitarie potranno rivolgersi per l'acquisto ad altra impresa addebitando al Fornitore le maggiori spese sostenute, oltre naturalmente alle penalità sopra previste.

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

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

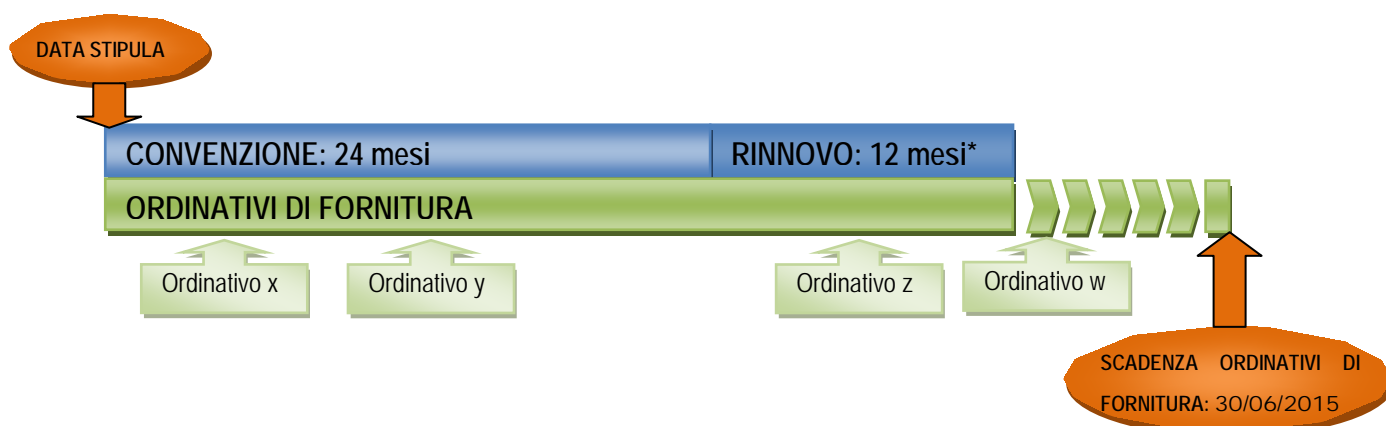
In caso di almeno tre contestazioni formali per inadempienza contrattuale, l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere il contratto, a suo insindacabile giudizio.

9) DURATA

Le Convenzioni che verranno stipulate a seguito della presente gara avranno durata 24 (ventiquattro) mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione, fermo restando l'importo massimo spendibile per ciascun lotto, quantificato in base all'offerta, eventualmente incrementato di quanto previsto all'art. 311, comma 4, del DPR 207/2010 e potranno essere rinnovate fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo.

Le singole Aziende sanitarie potranno aderire alla Convenzione staccando i propri Ordinativi di Fornitura (contratti) durante tutto il periodo di vigenza della stessa.

Gli Ordinativi di Fornitura (contratti) effettuati dalle Aziende Sanitarie che aderiranno alla Convenzione avranno validità dalla data di emissione fino al 30/06/2015:



* *eventuale*

Considerato la particolare natura del servizio prestato che non ammette interruzioni, il Fornitore si impegna a prorogare i singoli ordinativi di fornitura alle Aziende Sanitarie aderenti alle condizioni pattuite fino all'individuazione del nuovo Fornitore e comunque non oltre 180 giorni.

Al fine di garantire la continuità del servizio il Fornitore che subentra si impegna ad acquisire dal Fornitore cedente eventuali apparecchiature in uso di non facile sostituzione.

10) TRASMISSIONE DOCUMENTAZIONE PER LA PIATTAFORMA – ORDINATIVI E LORO GESTIONE

Il Fornitore al fine di presentare i prodotti sul sito, su richiesta dell'Agenzia, entro 10 giorni, si impegna a fornire quanto segue:

- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche (schede tecniche) e il codice identificativo delle attrezzature tecniche a corredo;

Il catalogo dei prodotti da fornire oggetto della Convenzione e le ulteriori informazioni richieste sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali.

Sul sito di Intercent-ER in una apposita pagina web, le Amministrazioni potranno:

- produrre il documento "Ordinativo di fornitura"

Procedura aperta per la fornitura di miscele nutrizionali per via enterale e supporti nutrizionali orali occorrenti agli ospedali e alle strutture convenzionate delle aree vaste emilia centro (AVEC) romagna (AVR) e emilia nord (AVEN) - Fornitura delle miscele nutrizionali e dei supporti nutrizionali orali alle ditte aggiudicatrici del service territoriale per le aree vaste AVEC, AVR e AVEN.

- inviare l'Ordinativo di fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore
- stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura da firmare ed inviare al Fornitore via fax o posta (per le Aziende sanitarie che non sono in possesso della firma digitale)

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

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

11) RIFERIMENTI DELLA DITTA FORNITRICE

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

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

Le Aziende sanitarie potranno rivolgersi al Fornitore per:

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

12) SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore a richiesta dell'Agenzia, dovrà inviare entro 30 giorni solari successivi alla richiesta, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico 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 dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- quantitativo di beni ordinati per singola Richiesta di Consegna e suo valore;
- nome dell'Azienda sanitaria contraente;

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