

**ALLEGATO 3**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **Sommario**

<b>Glossario .....</b>	<b>5</b>
<b>1 OGGETTO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 IL CENTRO LOGISTICO DI AVR (CLAVR) .....</b>	<b>8</b>
2.1 Sito logistico .....	8
2.1.1 Allestimento del CLAVR .....	10
2.1.2 Gestione e manutenzione del CLAVR .....	13
2.1.3 Gestione temperatura del CLAVR .....	14
2.1.4 Gestione utenze .....	15
2.2 Linee guida caratteristiche layout, attrezzature e tecnologie .....	16
2.2.1 Layout del magazzino .....	16
2.2.2 Attrezzature e tecnologie .....	17
2.2.3 Linee guida caratteristiche unità di carico .....	18
<b>3 Linee guida caratteristiche sistema informativo di magazzino.....</b>	<b>20</b>
3.1 Requisiti funzionali .....	20
3.2 Funzioni principali del sistema .....	21
3.2.1 Gestione attività di ricevimento e accettazione .....	21
3.2.2 Gestione attività di stoccaggio .....	22
3.2.3 Gestione attività di prelievo .....	24
3.2.4 Gestione movimentazione .....	25
3.2.5 Gestione attività di imballaggio e spedizione .....	26
3.2.6 Gestione inventario .....	27
3.2.7 Monitor e reportistiche .....	27
3.2.8 Interfacciamento hardware .....	28
3.2.9 Altre funzioni .....	28
3.3 Interfacciamento con sistema informativo gestionale .....	29
3.4 Elaborazione indicatori di riferimento .....	31

*Gara per l'affidamento dei servizi di gestione integrata del centro logistico di Area Vasta Romagna*

3.5	Integrazioni future .....	31
3.6	Servizi di pre-avviamento.....	31
3.6.1	Formazione .....	31
3.6.2	Installazione, configurazione e test .....	32
3.6.3	Assistenza all'avviamento .....	32
3.7	Assistenza post avviamento, manutenzione E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	32
3.8	Configurazione hardware.....	33
3.8.1	Caratteristiche dell'Hardware .....	33
3.8.2	Localizzazione dell'infrastruttura Server .....	34
3.8.3	Adeguamento tecnologico .....	34
3.8.4	Continuità del servizio .....	34
<b>4</b>	<b>Modalità di svolgimento del servizio .....</b>	<b>34</b>
4.1	fasi logistica .....	34
4.1.1	Ricevimento delle merci e stoccaggio .....	36
4.1.2	Gestione dei prodotti in transito .....	37
4.1.3	Evasione richieste provenienti dai centri utilizzatori e preparazione delle consegne ordinarie 38 .....	
4.1.4	Gestione resi .....	39
4.1.5	Gestione resi da reparto .....	39
4.1.6	Gestione resi a fornitore .....	40
4.1.7	Predisposizione spedizione della merce e relativa documentazione .....	41
4.2	Gestione e conservazione dei materiali.....	42
4.3	Gestione documentazione.....	44
<b>5</b>	<b>espletamento del servizio.....</b>	<b>44</b>
5.1	volumi di riferimento .....	44
5.2	orari e livelli di servizio .....	45
5.2.1	Orario attività .....	45

*Gara per l'affidamento dei servizi di gestione integrata del centro logistico di Area Vasta Romagna*

5.2.2	Livelli di servizio	45
5.3	Continuità .....	46
<b>6</b>	<b>Normative e prescrizioni .....</b>	<b>47</b>
6.1	Prescrizioni inerenti il personale.....	47
6.1.1	Disposizioni generali	47
6.2	Segretezza e privacy .....	49
6.3	Normative tracciabilità e gestione farmaco.....	49
6.4	Normativa HACCP.....	50
<b>7</b>	<b>Gestione inventario.....</b>	<b>50</b>
<b>8</b>	<b>Vigilanza e controllo.....</b>	<b>53</b>
8.1	Modalità e tipologie di controllo .....	53
8.1.1	Controlli di processo	53
8.1.2	Controlli di risultato	53
8.2	Modalità di accesso al sito.....	54
<b>9</b>	<b>Assetto Organizzativo, interazioni e interfacciamenti .....</b>	<b>55</b>
9.1	Organizzazione.....	55
9.2	Rappresentante Responsabile .....	55
9.3	Modalità e tipologie di interfacciamento.....	55
<b>10</b>	<b>Piano di avviamento .....</b>	<b>56</b>
<b>11</b>	<b>Riscatto delle strutture e automazioni.....</b>	<b>57</b>
<b>12</b>	<b>Costi e gravami del servizio.....</b>	<b>58</b>

## **GLOSSARIO**

- CLAVR: Centro Logistico Area Vasta Romagna
- Azienda contraente: l'Azienda Sanitaria contraente
- U.O.: Unità Operative
- Comando Provinciale dei VV.FF.: Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco
- Azienda USL: Azienda Unità Sanitaria Locale
- WMS: Warehouse Management System – Sistema software gestione magazzino
- NFS: sistema informatico aziendale amministrativo contabile
- AVR: Area Vasta Romagna
- DDT: Documento di Trasporto
- BEM: Bolla Entrata Merce
- D.M.: Dispositivi Medici
- RFID: Identificazione a Radio Frequenza
- Bar-code: Codice a Barre
- Tag: dispositivo elettronico utilizzato nelle tecnologie RFID
- RF: sistema trasmissione dati in Radio Frequenza
- Logica “pick & pack”: logica di prelievo e imballaggio contestuale
- Packing list: distinta dei colli
- Sistema Voice: sistema di interazione con il software WMS mediante voce
- Policy: linea di condotta
- Auditing: valutazione
- Data Center: Centro Elaborazione Dati
- Roll: tipologia di carrello per la movimentazione e il trasporto di merci
- UD: Unità di Destinazione
- UR: Unità Richiedente

- Stock: giacenza
- Cut-off: limite temporale
- CDC: Centro di Costo utilizzatore
- CPI: Certificato Prevenzione Incendi
- Turn-over del personale: rotazione del personale
- HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Points
- Polizza R.C.T.: polizza Responsabilità Civile Terzi
- Polizza R.C.O.: polizza Responsabilità Civile Operai
- Raccomandata A.R.: raccomandata con ricevuta di ritorno
- UTA: Unità di trattamento aria
- Web Services: servizio Web che consente di interfacciare diverse applicazioni software
- Manutenzione Full-risk : manutenzione per la riparazione di qualsiasi tipo di guasto
- Help desk: servizio di prima assistenza per gli utenti di un applicativo software
- Clusterizzata: sistema replicato per garantire la continuità di servizio
- Business Continuity: gestione della continuità aziendale
- Disaster Recovery: misure tecnologiche e organizzative atte a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze
- RDBMS: Relational DataBase Management System ovvero sistema per la gestione di basi di dati relazionali
- Connessione FC: Connessione Fibre Channel, tecnologia per rete dati
- Ambiente di virtualizzazione VMWare: sistema di virtualizzazione che consente di ridurre i costi IT e nel contempo aumentare l'efficienza, l'utilizzo e la flessibilità delle risorse esistenti
- Situazioni di failure: situazioni di guasto
- I.R.S.T.: Istituto Scientifico Romagnolo per lo Studio e la Cura dei Tumori
- Contenitori di imballaggio originali: contenitori etichettati utilizzati dal fornitore per il trasporto dei materiali, aventi in etichetta le informazioni previste per legge relative al

contenuto. Tali contenitori sono gli imballi contenenti ad es.: soluzioni infusionali, nutrizionali, confezioni di farmaci, confezioni di dispositivi medici, beni economici, ecc.. Ogni contenitore di imballo originale contiene una sola tipologia di bene, un solo tipo di lotto ed eventualmente una sola data di scadenza.

Esempio pratico di contenitore di imballo originale è la scatola contenente nr. 5 riserve di carta, la scatola contenente nr. 24 flaconi di soluzioni infusionali, la scatola contenente nr. 46 scatole di uno stesso farmaco.

## **1 OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche dei servizi di gestione integrata necessari al corretto funzionamento del centro logistico di Area Vasta Romagna (CLAVR), secondo le necessità organizzative e logistiche delle Aziende Sanitarie interessate.

I servizi richiesti sono i seguenti:

- allestimento del CLAVR;
- gestione e manutenzione del CLAVR
- gestione temperatura del CLAVR;
- gestione utenze;
- fornitura del sistema informativo;

e tutti gli altri servizi compresi nel presente Capitolato Tecnico.

## **2 IL CENTRO LOGISTICO DI AVR (CLAVR)**

### **2.1 SITO LOGISTICO**

Il CLAVR nasce con l'obiettivo di governare medicinali e tutti i materiali, sanitari e non, necessari alla gestione dei servizi sanitari delle Aziende Sanitarie afferenti all'AVR e dell'I.R.S.T.

In allegato (Allegato A) si propone una tabella riepilogativa dei principali elementi gestiti dal CLAVR in un anno di riferimento (01/07/2010 – 30/06/2011).

Per gli articoli gestiti a scorta e a transito:

- categoria merceologica;
- numero di referenze gestite;
- numero di righe movimentate in consegna alle U.O.;
- quantità complessiva consegnata.

Data la complessità, variabilità e continua ridefinizione delle tipologie dei materiali gestiti tale elenco si intende indicativo e potrà subire variazioni in eccesso o in diminuzione delle voci indicate.

La variazione delle quantità e tipologie indicate è determinata anche dal cambio del tipo di gestione che nel corso del tempo molti beni potrebbero avere da una gestione a transito ad una a scorta;

In generale, data la complessità e l'unicità dell'oggetto del presente appalto, i valori indicati in capitolato e nelle tabelle ad esso allegate si intendono indicativi e potranno subire variazioni nel corso del tempo.

Il Centro logistico di Area Vasta Romagna (CLAVR) è collocato a Cesena località Pievesestina, in un edificio, denominato Edificio B, locato alle Aziende Sanitarie dalla Società Immobiliare Cesena Nord srl.

In allegato (Allegato E) viene presentata la descrizione generale del fabbricato denominato Edificio B nonché vengono definiti, con specifica planimetria, i locali e le aree esterne che costituiscono il CLAVR, di seguito brevemente elencati:

- magazzino generale e magazzino materiali infiammabili;
- locali tecnici con accesso diretto dal magazzino generale (ad es. box di accettazione, celle frigorifere, locale armadi frigo, spogliatoi con relativi servizi igienici ed ufficio);
- soppalchi interni al magazzino generale (piano ammezzato);
- area esterna antistante (piazzale) e retrostante il magazzino.

Nel medesimo allegato è inclusa copia del Certificato Prevenzione Incendi attualmente in corso di validità, relativo all'attuale lay-out del magazzino (a seguito dell'allestimento interno del CLAVR sarà necessario presentare un nuovo esame progetto al Comando Provinciale dei VV.F. e richiedere un nuovo Certificato di Prevenzione Incendi).

Le certificazioni attualmente esistenti (dichiarazioni conformità impianti elettrici, impianti meccanici, compartimentazioni REI, ecc.) relative al fabbricato ed in particolare relative al sito logistico, il cui elenco è riportato nell'Allegato E, possono essere reperite presso la U.O. Tecnico Patrimoniale dell'Azienda USL di Cesena.

**L'Azienda contraente cederà (mediante specifico contratto) i locali e le aree esterne che costituiscono il CLAVR alla ditta aggiudicataria che li accetterà a titolo di comodato d'uso gratuito. Tali locali/aree esterne saranno utilizzati dalla ditta aggiudicataria esclusivamente per lo svolgimento del servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico.**

Il comodato sarà concesso dalla data di "presa in carico del magazzino", come più avanti descritto.

Al fornitore aggiudicatario potrà essere richiesto di effettuare attività di facchinaggio anche al di fuori di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, in questo caso il corrispettivo sarà determinato sulla base del costo ora riferito alla Convenzione quadro dell'Agenzia Intercent-ER.

### *2.1.1 Allestimento del CLAVR*

Nell'ambito dell'oggetto dell'appalto, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'allestimento del CLAVR secondo le disposizioni e le tempistiche di cui ai successivi paragrafi ed in coerenza con l'offerta tecnica oggetto dell'aggiudicazione.

Per l'allestimento del CLAVR si intende:

- la progettazione e la realizzazione di tutte le opere strutturali e impiantistiche necessarie al corretto funzionamento del CLAVR, siano esse dovute ad adeguamenti normativi o funzionali;
- la progettazione, fornitura e installazione e la messa in funzione delle attrezzature logistiche;
- la progettazione, la fornitura, l'installazione e la messa in funzione dell'insieme delle apparecchiature meccaniche, elettriche, elettroniche ed informatiche destinate ad operare nel CLAVR.

La ditta dovrà inoltre farsi carico:

- dello smontaggio delle attrezzature esistenti che la ditta aggiudicataria ritiene non utilizzabili, anche successivamente all'avvio del servizio. Le attrezzature fisse esistenti (ad es. celle frigorifere) non potranno essere smontate e dovranno essere utilizzate per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto. La ditta aggiudicataria si dovrà fare carico della manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature utilizzate di proprietà dell'Ausl di Cesena;
- della redazione delle pratiche amministrative per l'ottenimento delle autorizzazioni mancanti, necessarie allo svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto (es. adeguamento/aggiornamento del Certificato Prevenzione Incendi alle attività previste), compresa la tenuta dei rapporti con gli Enti Autorizzativi, la redazione di pareri/esami progetto, la progettazione delle opere necessarie all'ottenimento delle autorizzazioni, ecc.; si intende inoltre a carico della ditta l'eventuale aggiornamento delle autorizzazioni nel corso dell'appalto (rinnovo Certificato di Prevenzione Incendi, ecc.); se necessario, sarà cura della ditta aggiudicataria modificare la destinazione d'uso di alcuni locali ottenendo tutte le specifiche autorizzazioni;

- della realizzazione degli eventuali adeguamenti strutturali ed impiantistici necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni di cui al punto precedente (es. eventuale realizzazione di aree compartimentale, adeguamento dei sistemi automatici di estinzione incendi, ecc.), per la gestione di tutti i beni oggetto del capitolato (considerando inoltre le quantità di carta presenti, materiale infiammabile, plastico, ecc.);
- del completamento e/o dell'adattamento delle strutture, degli impianti elettrici, elettronici, meccanici ed informatici per gli aspetti funzionali alle attività in oggetto;
- dell'installazione di celle frigorifere o attrezzature per garantire la temperatura da 2 a 8 gradi per una capacità totale indicata in Allegato B – “Obiettivi di progetto”, considerando la disponibilità di utilizzo delle celle e dei frigoriferi già presenti di proprietà dell'Azienda USL di Cesena;
- dell'installazione o del noleggio delle attrezzature eventualmente necessarie per la gestione in magazzino dei prodotti sanitari e non che dovessero rilevarsi necessari per specifici approvvigionamenti stagionali (ad es.: vaccini);
- dell'eventuale installazione:
  - o di congelatori per la gestione dei panetti eutectici, considerando la disponibilità di utilizzo di quelli già presenti di proprietà dell'Azienda USL di Cesena;
  - o di nr. 2 congelatori di 100 lt. ciascuno per la gestione di farmaci da congelare;
- della gestione e manutenzione delle celle frigorifere e dei frigoriferi necessari allo stoccaggio dei farmaci;
- della gestione e manutenzione delle attrezzature di stoccaggio della merce;
- della gestione e manutenzione delle attrezzature per la movimentazione in ingresso, all'intero del sito e in uscita della merce;
- della gestione e manutenzione delle attrezzature per lo stoccaggio di roll/contenitori di qualsiasi natura;
- della gestione e manutenzione delle attrezzature per il ricevimento e la preparazione delle merci;
- della gestione e manutenzione delle eventuali attrezzature automatizzate per lo stoccaggio ed il prelievo di beni;

- della gestione e manutenzione delle unità di carico per lo stoccaggio, il prelievo e la spedizione delle merci;
- della gestione e manutenzione dell'hardware per le postazioni di lavoro previste;
- della gestione e manutenzione delle attrezzature accessorie per la gestione del sito;
- della gestione e manutenzione dell'hardware per l'operatività in radio frequenza degli addetti e dei mezzi di movimentazione;
- della gestione e manutenzione dell'hardware e del software di gestione dell'eventuale impianto di automazione, opportunamente interfacciato con il Sistema Informativo di Magazzino (WMS);
- della gestione e manutenzione del sistema informativo di magazzino (WMS) e del relativo interfacciamento con il sistema informatico aziendale NFS; nonché conseguenti sviluppi su NFS previ accordi con AVR;
- delle eventuali personalizzazioni del software di "GESTIONE DEI TRASPORTI" della Ditta LOG80 srl previ accordi con AVR;
- dell'installazione e dell'intestazione delle necessarie linee telefoniche (dovrà essere prevista la possibilità di telefonate interne per i dipendenti dell'Azienda USL di Cesena delle UU.OO. di Gestione Logistica e di Farmacia) - gli aspetti di interconnessione rete dati telefonia verranno approfonditi in fase esecutiva, fermo restando che non dovranno essere imputati ulteriori oneri all'Ausl;
- di ogni attrezzatura/tecnologia e software non qui esplicitata necessaria per il funzionamento del sito logistico secondo le specifiche indicate nel presente capitolato;
- di qualsiasi tipo di adeguamento necessario (ad es. al sito, alle attrezzature, al software, alle unità di carico, alle certificazioni, alle modalità di ricevimento/stoccaggio/picking/spedizione, ecc.) a seguito del rispetto delle norme vigenti al momento della stipula del contratto ed eventualmente modificatesi durante l'intero periodo contrattuale;
- di qualsiasi aggiornamento richiesto da AUSL al software di magazzino, in base a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e le ulteriori modifiche software necessarie per la risoluzione di problematiche contingenti nei primi 12 mesi dalla messa a regime;

- di tutti i costi relativi ad eventuali futuri adeguamenti normativi (es. software, impianti, attrezzature, formazione, tracciabilità, ecc.).

Il progetto di installazione delle attrezzature/impianti della ditta dovrà tener conto della classificazione sismica dell'area in cui è allocato il CLAVR (ex zona sismica 2), ovvero dovrà tener conto di quanto previsto dal DM 14.01.2008 e dalla linea guida ATC 51.2 in merito alla vulnerabilità degli elementi secondari (non strutturali) per edifici di "Classe d'uso IV", con vita nominale di 50 anni, coefficiente di uso 2, categoria suolo tipo C e categoria topografica T1.

L'appaltatore potrà collegare le tecnologie fornite ai sistemi di alimentazione elettrica in emergenza esistenti presso il CLAVR (gruppi elettrogeni o altro); in caso affermativo, l'intervento di collegamento – previa verifica di fattibilità tecnica in collaborazione con gli uffici competenti dell'AVR - è totalmente a carico dell'appaltatore.

Tutti gli eventuali adeguamenti strutturali e/o impiantistici di cui ai capoversi precedenti dovranno essere preventivamente sottoposti alle competenti strutture dell'Azienda contraente e dell'AVR al fine della loro condivisione, ove richiesta, con i soggetti locatore e proprietario dell'immobile, in osservanza delle vigenti condizioni contrattuali della locazione.

Gli oneri per lo svolgimento delle attività sopra indicate sono a totale carico della ditta aggiudicataria, dei quali dovrà esserne tenuto conto nella formulazione dell'offerta economica relativa al servizio in oggetto.

Sono altresì a carico della ditta aggiudicataria gli oneri per il ripristino di tutte o di parte (a giudizio insindacabile delle competenti strutture dell'Azienda contraente e/o di AVR), al termine dell'appalto, delle opere realizzate alle condizioni originali. Qualora la ditta aggiudicataria non ottemperi a tale impegno, l'Azienda contraente potrà eseguire i ripristini necessari in danno della medesima Ditta, rivalendosi sui residui pagamenti o sul deposito cauzionale.

#### *2.1.2 Gestione e manutenzione del CLAVR*

Nell'ambito dell'oggetto dell'appalto, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla gestione funzionale, edilizia ed impiantistica dei locali e delle aree esterne del CLAVR.

La ditta aggiudicataria nell'ambito di tale gestione dovrà pertanto assicurare:

- la pulizia e la guardiania (mediante imprese qualificate allo scopo) delle aree di propria pertinenza;

- la manutenzione ordinaria di strutture, attrezzature ed impianti e la tenuta della documentazione prevista a norma di legge;
- le verifiche periodiche e le manutenzioni programmate a norma di legge;
- la fornitura dei materiali di consumo necessari per la corretta gestione delle strutture e degli impianti di propria pertinenza;
- la redazione e l'aggiornamento dei registri dei controlli periodici previsti dalle norme di legge per gli impianti delle aree di propria pertinenza;
- l'eventuale sostituzione nonché la messa a norma di impianti e/o attrezzature realizzati dall'aggiudicatario o delle parti di impianti preesistenti adeguati e/o integrati dall'aggiudicatario, a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni in materia;
- la manutenzione del piazzale di carico e dell'area opposta esterna all'interno del perimetro recintato, per quanto riguarda la segnaletica a terra e verticale, la pulizia, lo sgombero neve, il manto stradale, i cancelli automatici ecc..

La ditta aggiudicataria dovrà in generale farsi carico di tutti gli obblighi inerenti la custodia, la gestione e la manutenzione (nei limiti dei punti precedenti) dell'immobile, con le relative pertinenze e accessori, ove viene svolto il servizio, assumendo tutte le conseguenti responsabilità di carattere civile e amministrativo. L'Azienda contraente avrà il diritto di vigilare sulle attività di gestione e manutenzione dell'immobile, con possibilità di accedere alle aree di competenza della ditta aggiudicataria, previo accordo con la stessa. Eventuali implementazioni degli impianti (ad esempio: lame d'aria negli ingressi) che si rendessero necessarie per sopperire a carenze che si manifestassero nell'utilizzo a pieno regime del magazzino, saranno a totale carico della ditta aggiudicataria.

Gli oneri per lo svolgimento delle attività sopra indicate sono a totale carico della ditta aggiudicataria, dei quali dovrà esserne tenuto conto nella formulazione dell'offerta economica relativa al servizio in oggetto.

### *2.1.3 Gestione temperatura del CLAVR*

La gestione ed il controllo delle attrezzature (UTA) per il riscaldamento invernale ed il condizionamento estivo del CLAVR (temperatura ambientale del magazzino) sono a carico dell'Azienda contraente.

Successivamente alla realizzazione del CLAVR, l'Azienda contraente si riserva la facoltà:

- di modificare/potenziare il proprio sistema di rilevazione delle temperature ambientali nel CLAVR;
- di modificare/potenziare il sistema di allarme del controllo temperatura ambientale;

al fine di garantire un miglior controllo e gestione della temperatura ambientale del magazzino.

In caso di emergenze, per elevate temperature (guasto all'impianto di condizionamento), l'Azienda contraente o altre Aziende Sanitarie di AVR potranno attivare la Ditta al fine di garantire il trasferimento **entro un'ora dalla chiamata** dei farmaci che lo necessitino in altro locale/struttura messa a disposizione da AVR nelle modalità e procedure concordate in fase di esecuzione.

#### *2.1.4 Gestione utenze*

Nel rispetto del disposto dell'art. 12 del D.Lgs. 115/2008, ai fini di incentivare l'installazione di apparecchiature energeticamente efficienti, nei prezzi dell'appalto sono da ritenersi compresi i costi per la fornitura di energia elettrica assorbita dagli impianti e dalle apparecchiature installati nei locali di pertinenza della ditta aggiudicataria, che saranno addebitati mensilmente alla ditta aggiudicataria come di seguito specificato: per l'energia elettrica sarà onere della Ditta installare un sistema di misura multi-fascia dell'energia elettrica, in contraddittorio e secondo le indicazioni del personale tecnico dell'AVR. Il sistema dovrà registrare dati di consumo orari, e disporre di una memoria capace di contenere i dati di almeno 12 mesi; la lettura dei contatori suddetti verrà addebitata alla Ditta al medesimo prezzo pagato dall'Azienda USL stessa al lordo di IVA, imposte ed oneri di sistema (i cui attuali costi sono visibili sul sito dell'Agenzia Regionale Intercent-ER).

Sono invece a carico dell'Azienda contraente i costi per la fornitura delle seguenti utenze:

- acqua per i servizi igienici/spogliatoi e per l'impianto antincendio – costo annuo di circa 3.000 euro;
- gas naturale per il riscaldamento invernale – costo annuo di circa 100.000 euro;
- energia elettrica per il condizionamento estivo – costo annuo di circa 60.000 euro.

I costi sopra indicati fanno riferimento alla quota dei consumi stimati per i soli locali di pertinenza della ditta aggiudicataria, calcolati sulla base dei consumi complessivi del fabbricato nel periodo 2010 – 2011.

Le utenze telefoniche sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

## 2.2 LINEE GUIDA CARATTERISTICHE LAYOUT, ATTREZZATURE E TECNOLOGIE

### 2.2.1 Layout del magazzino

L'area del magazzino deve mantenere distinte le seguenti zone:

- ricevimento merci;
- stoccaggio e picking;
- spedizione.

Nella zona di ricevimento merci dovranno essere previste le seguenti aree:

- scarico merci;
- accettazione (controllo del materiale in arrivo) ed eventuale etichettatura;
- zona per la gestione contabile amministrativa dei materiali ricevuti.

Nella zona di stoccaggio dovranno essere previste le seguenti aree:

- stoccaggio articoli in base alle caratteristiche dei materiali e dei flussi;
- stoccaggio temporaneo dei materiali in transito;
- prodotti da rendere a fornitore per errata consegna;
- prodotti da rendere a fornitore per ritiro dal mercato;
- resi da U.O.;
- gestione dei prodotti non conformi;
- campioni di gara da aggiudicare;
- campioni di gara aggiudicati;
- articoli scaduti;
- articoli in scadenza;
- veleni e materiali antiblastici, segnalati con strutture aventi colorazione diversa;
- prodotti ad azione citotossica.

Nella zona di spedizione dovranno essere previste le seguenti aree:

- stoccaggio carrelli pronti per la spedizione;

- zona contabile amministrativa per la predisposizione degli opportuni DDT e schede di trasporto.

Inoltre dovranno essere almeno previste:

- un'area per lo stoccaggio di pallet vuoti e dei carrelli di consegna vuoti;
- un'area per i contenitori per la consegna a temperatura controllata;
- un'area per i contenitori per eventuali sistemi automatizzati;
- un'area per i contenitori dei materiali per la consegna;
- un'area per la raccolta degli imballi da smaltire come rifiuti;
- un'area per la raccolta dei rifiuti di magazzino opportunamente suddivisa in ragione del rifiuto da smaltire;
- un'area esterna per lo stoccaggio dei pallet vuoti.

Le aree indicate potranno essere eventualmente integrate/modificate sulla base di specifiche richieste dell'Azienda contraente senza oneri aggiuntivi per la stessa.

Nel progetto potranno essere previste dalla ditta aggiudicataria ulteriori aree se ritenute utili alla gestione del magazzino.

#### *2.2.2 Attrezzature e tecnologie*

In relazione al modello organizzativo, ai flussi operativi, ai processi proposti e ai livelli di servizio richiesti, l'offerente dovrà fornire i sistemi tecnologici adeguati e necessari, sia in termini di infrastruttura tecnologica che di strumenti di supporto.

Le procedure, gli strumenti e le tecnologie implementate devono esprimere lo stato dell'arte in termini di sicurezza, efficienza e livello di automazione del processo e devono garantire i seguenti obiettivi di progetto:

- numero minimo di referenze gestite in giacenza come da Allegato B;
- capacità volumetriche minime per tipologie di stoccaggio come da Allegato B;
- capacità di prelievo da utilizzare come livello minimo pari a 5.600 righe in uscita giornaliera.

Si precisa che i volumi di stoccaggio per i farmaci da frigorifero non tengono conto dei volumi dei farmaci da frigorifero stagionali la cui modalità di stoccaggio dovrà essere prevista in relazione alla soluzione proposta dalla ditta aggiudicataria in relazione a quanto indicato al paragrafo 2.1.1.

Le componenti tecnologiche dovranno essere parte di un'unica architettura in grado di esprimere un sistema coerente, complessivo ed integrato negli aspetti organizzativi, informativi ed informatici, e dovranno altresì permettere lo sviluppo dei servizi in coerenza con gli obiettivi dell'AVR con le esigenze di modularità, flessibilità ed estensibilità del servizio nel tempo.

La tecnologia installata dovrà essere conforme alle seguenti Direttive comunitarie ed essere eventualmente aggiornata senza oneri per l'Azienda contraente a seguito di modificazioni/aggiornamento alle normative:

- 2006/42/CE - Direttiva Macchine;
- 2006/95/CE - Direttive Bassa Tensione;
- 2004/108/CE - Direttiva compatibilità Elettromagnetica;
- 94/9/CE - ATEX Direttiva inerente alle apparecchiature e prodotti destinati ad essere utilizzati in atmosfere potenzialmente esplosive (relativamente al magazzino infiammabili) ed agli eventuali successivi aggiornamenti, nonché alla legislazione italiana vigente.

Dovrà essere cura della ditta aggiudicataria utilizzare tutte le norme tecniche armonizzate CEN – CEI la cui applicazione risulti necessaria al fine del rispetto delle succitate Direttive e che di fatto assumono il ruolo di cogenza.

Tutte le tecnologie fornite dovranno essere corredate, in fase di esecuzione contrattuale, dalla documentazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti.

### *2.2.3 Linee guida caratteristiche unità di carico*

Le unità di carico devono essere in linea con le seguenti caratteristiche:

- tutti i contenitori necessari per lo stoccaggio, la movimentazione e la consegna dei materiali sono forniti a carico della ditta aggiudicataria;
- i contenitori utilizzati dovranno rispondere adeguatamente a quanto previsto dalla normativa vigente (ed alle eventuali successive modificazioni) in relazione alle modalità ed alla tipologia del materiale gestito e trasportato;

- dovranno essere predisposti appositi contenitori distinti per colore, per la spedizione di farmaci a temperatura ambiente, farmaci da frigorifero, farmaci antiblastici, veleni, potranno inoltre essere richiesti contenitori distinti per D.M., prodotti economici garantendo la non contaminazione dei materiali. Qualora si consegnino quantità di materiali multipli dei contenitori di imballaggio originali (es. scatole di soluzioni infusionali, scatole di nutrizionali, scatole di imballaggio di singole scatole di farmaci) potranno non essere utilizzati ulteriori contenitori se non vi è rischio di contaminazioni, ma nel caso di trasporto di materiali sopra elencati potrà essere richiesta un'etichettatura del collo coerente con il colore dei contenitori sopra descritti diversa per colore e per contenuto delle informazioni;
- per tutti i colli (unità di carico) consegnati dovrà essere previsto apposito segnapollo dotato di codice a barre indicante in chiaro cod. descrizione del CDC destinatario, luogo di consegna e numero del collo sul totale di quel CDC;
- AVR si riserva in fase operativa di integrare/modificare il processo di etichettatura;
- i contenitori per la spedizione dovranno avere dimensioni modulari agli attuali *rolls* (largh. cm. 66 x lung. 80 x h. cm. 158,5) utilizzati per i trasporti, attualmente previsti nel servizio di fornitura dei trasporti delle Aziende Sanitarie di AVR;
- nel caso della fornitura di sistemi automatizzati di stoccaggio i contenitori – acquistati e gestiti dalla ditta aggiudicataria - dovranno garantire la non contaminabilità dei farmaci stoccati e, per la gestione di tutti i tipi di materiali movimentati, dovranno essere muniti di un'etichetta identificativa con bar-code o tag RFID contenente le informazioni necessarie alla identificazione univoca del contenitore e del suo contenuto (compreso lotto e scadenza);
- la ditta aggiudicataria dovrà gestire i pallet/roll/contenitori vari necessari per la movimentazione, lo stoccaggio e distribuzione e gestire i rientri dall'U.O. e la restituzione ai fornitori e/o trasportatori; qualsiasi eventuale onere determinato dalla perdita, mancata contabilizzazione, mancata restituzione, ecc. di tali materiali è a carico della ditta aggiudicataria;
- le operazioni di pulizia e di igienizzazione di tutti i contenitori sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere eseguite secondo le normative vigenti e in idonei locali messi a disposizione dall'Aggiudicatario stesso. A tal fine si precisa che l'Azienda contraente non metterà a disposizione locali per le suddette attività;

- per tutti i prodotti per i quali è prevista una speciale temperatura di conservazione, devono essere utilizzati contenitori idonei al mantenimento della catena del freddo, forniti dalla ditta aggiudicataria; ogni contenitore deve essere chiuso con una modalità tale che si riconosca l'eventuale manomissione, deve essere dotato di etichetta (bar-code o tag) che ne consenta la tracciabilità della temperatura rispetto al tempo. Inoltre, ogni cestello deve riportare all'esterno la simbologia prevista dalla normativa per l'identificazione del contenuto.

Si chiede alla ditta aggiudicataria di fornire contenitori per singolo CDC destinatario che consentano di garantire la catena del freddo per un tempo di almeno 4 ore dal momento dello scarico del materiale dal mezzo di trasporto.

Tutti i singoli contenitori utilizzati per la consegna dovranno essere muniti di apposito segnapollo indicante i dati del destinatario del materiale (descrizione, via, luogo, Provincia, ecc.), i dati del mittente (descrizione, via, luogo, Provincia, ecc.), i dati del luogo di consegna (descrizione, via, luogo, Provincia, ecc.), la data di spedizione o preparazione, il numero del collo rispetto al totale dei colli consegnati per singolo CDC (es . Nr. collo 3/47), un codice a barre riepilogativo delle informazioni che permetta l'associazione tra numero di collo e contenuto del collo. Questo codice andrà trasferito ad NFS in modo che sia utilizzabile per la tracciabilità dei DDT.

Tutti i contenitori, tranne nel caso di utilizzo di contenitori di imballaggio originali (così come definiti in glossario), dovranno essere sigillati.

### **3 LINEE GUIDA CARATTERISTICHE SISTEMA INFORMATIVO DI MAGAZZINO**

#### **3.1 REQUISITI FUNZIONALI**

Il sistema informativo di magazzino (denominato nel seguito per semplicità WMS) è un software per la gestione dei processi logistici di magazzino.

I principali requisiti funzionali che dovrà possedere il sistema sono:

- gestione della mappatura del magazzino (compresa gestione aree di lavoro e relativa indicazione del materiale ivi collocato);
- gestione di tutti i processi e i flussi logistici presenti all'interno del CLAVR;
- gestione del bar-code, dei tag e dei terminali in radiofrequenza;
- tracciabilità totale dei prodotti (lotto e data di scadenza);

- gestione inventario fisico di magazzino;
- monitoraggio dei parametri significativi dell'operatività del magazzino attraverso indicatori di riferimento;
- interfacciamento con sistema informativo aziendale ed eventuali software di controllo delle automazioni di magazzino.

Il sistema WMS dovrà essere in grado di gestire completamente tutte le funzionalità del nuovo centro di distribuzione CLAVR in modo autonomo, ma nello stesso tempo dovrà essere interfacciato con l'attuale sistema amministrativo contabile aziendale NFS di proprietà della Ditta Dedalus (denominato nel seguito per semplicità NFS).

Il sistema dovrà consentire di eseguire tutti i processi menzionati nei prossimi paragrafi anche per magazzini/submagazzini diversi dal principale, pur collocati fisicamente presso il CLAVR

### 3.2 FUNZIONI PRINCIPALI DEL SISTEMA

Di seguito sono presentate le principali funzioni che il sistema dovrà gestire.

#### 3.2.1 *Gestione attività di ricevimento e accettazione*

Il sistema WMS dovrà gestire le seguenti funzioni a supporto di questo processo:

- inserimento del Documento di trasporto del Fornitore nel WMS e invio del dato a NFS per acquisizione previa verifica del DDT con ordine di approvvigionamento e successive rettifiche;
- elaborazione della Bolla Entrata Merce in formato cartaceo e in formato elettronico da trasmettere ai terminali portatili;
- elaborazione e stampa delle etichette adesive bar-code per l'identificazione dei prodotti (parametro configurabile per prodotto). Tale etichetta sarà utilizzata per tutte le successive funzioni di tracciabilità dei prodotti fino alla distribuzione alle U.O. Nell'etichetta dovrà essere presente il codice di NFS del prodotto, la descrizione, il lotto, la scadenza, se farmaco anche l'AIC;
- controllo del materiale in ricevimento attraverso il confronto tra i dati ricavati dalle letture dei bar-code dei prodotti e i dati della Bolla Entrata Merce; nel caso si rilevino scostamenti, il sistema deve trasmetterli a NFS mediante interfaccia;

- gestione del lotto di produzione e della scadenza; il sistema WMS deve permettere la gestione del lotto e della data di scadenza dei prodotti gestiti; il sistema WMS deve essere in grado di vincolare o meno la gestione di questi parametri per singolo articolo;
- gestione della tracciabilità della merce in accettazione, attraverso la definizione di stati quali ad esempio merce in transito, merce bloccata, merce non disponibile, merce in reso, merce da riconfezionare, etc. e relativo passaggio di stato attraverso transazioni informatiche;
- gestione degli articoli in transito attraverso l'indicazione sulla bolla entrata merce;
- gestione resi: il WMS deve rendere possibile questa gestione in modo flessibile e non in linea con le altre fasi di lavoro;
- gestire tutti i contenitori e roll in ingresso mediante registrazione con bar-code tracciando giacenza in magazzino e movimenti;
- gestire tutti i pallet in ingresso mediante registrazione, tracciando giacenza in magazzino e movimenti.

Le operazioni di carico informatico effettuate sul WMS sono operazioni di pre-carico, dovranno cioè permettere al sistema logistico di funzionare, ma prima di essere acquisite sul sistema NFS dovranno essere vagliate da operatori del CLAVR che verificheranno la correttezza dei dati contabili ricevuti dal WMS/operatori di magazzino ditta Aggiudicataria (DDT del fornitore, bolla di carico di magazzino effettuata dal WMS, ordine del CLAVR). Le informazioni di pre-carico elaborate dal WMS dovranno essere interfacciate con il sistema contabile NFS.

Nei documenti di pre-carico dovranno essere contenuti tutti dati utili al controllo, ad es. riferimenti DDT del fornitore (codice fornitore di NFS, Descrizione Fornitore, data DDT, data e ora del movimento di pre-carico, codice NFS del prodotto caricato, descrizione, lotto, scadenza, quantità, codice del fornitore del prodotto o AIC (se presenti su NFS), ecc.).

### *3.2.2 Gestione attività di stoccaggio*

Il sistema informativo di magazzino deve gestire le seguenti funzionalità di base a supporto del processo di stoccaggio delle merci.

#### **Gestione della mappatura**

Devono essere presenti tutte le funzioni necessarie per la gestione e la manutenzione della mappatura di magazzino, tra i quali:

- mappatura di magazzino dettagliata (zona, fronte, colonna, piano, vano);
- configurazione delle locazioni per tipologia;
- associazione di prodotti a specifiche aree/locazioni dettagliate (associando anche le relative informazioni di lotto e scadenza);
- visualizzazione e modifica del contenuto di una locazione;
- gestione di più stati della locazione (p.e. ubicazione occupata, impegnata, in quarantena, indisponibile, etc.).

### **Gestione dello stoccaggio**

Il sistema deve supportare la fase di stoccaggio, in particolare:

- la scelta dell'ubicazione di stoccaggio potrà essere gestita in due modi:
- in automatico, assegnata dal sistema secondo parametri configurabili (per categorie merceologiche, per posizioni casuali o fisse, per indice di rotazione – classe ABC, per peso e volume, etc.);
- manualmente, a discrezione dell'operatore che dovrà imputare l'ubicazione prescelta tramite lettura del codice ubicazione e del codice articolo/unità di carico;
- il sistema deve consentire - se opportunamente configurato - di gestire il reintegro e la compattazione degli articoli, indicando all'operatore la locazione di stoccaggio in cui è già presente l'articolo che si sta allocando;
- il sistema deve supportare l'allocazione dei prodotti e il controllo della correttezza dello stoccaggio mediante terminale RF. Deve comunque essere possibile stampare, su richiesta dell'utente, le missioni di stoccaggio e di conseguenza dovrà essere prevista una funzione per la conferma delle missioni stesse;
- il sistema deve gestire missioni di stoccaggio e nel caso applicare algoritmi di ottimizzazione dei percorsi di stoccaggio;
- il sistema deve gestire per articoli opportunamente definiti locazioni di stock e di picking. Il sistema deve gestire i rifornimenti dei punti di picking per qualsiasi tipologia di stoccaggio. L'operazione di rifornimento può essere generata:

- in modo automatico dal sistema in base al livello di scorta minimo definito per ogni articolo e per ogni locazione;
- manualmente dall'operatore tramite funzione dedicata; in questo caso il sistema dovrà comunque verificare che la missione non sia già stata precedentemente lanciata.

### *3.2.3 Gestione attività di prelievo*

Il sistema informativo di magazzino deve gestire le seguenti funzionalità di base a supporto del processo di prelievo delle merci.

#### **Gestione delle richieste**

Il sistema WMS deve supportare l'attività di gestione delle richieste, in particolare:

- deve prevedere la ricezione delle richieste dal sistema NFS tramite interfacciamento;
- le richieste devono essere ricevute, confermate e gestite in modo totalmente informatizzato;
- deve permettere di gestire il picking con priorità differenti e modalità di preparazione abbinate attraverso la definizione di causali associate alle richieste;
- l'attivazione delle richieste deve essere possibile in modo selettivo in base ai prodotti, UO, personale, etc...;
- deve permettere tutte le funzioni di aggiustamento (quantità, tipo, etc. ) per una flessibile e produttiva attività di preparazione;
- deve prevedere la gestione di prodotti con “note di limitazione” in fase di prelievo;
- deve essere in grado di visualizzare in ogni momento lo stato di ogni richiesta per informare l'utente sui tempi reali di evasione;
- deve prevedere la possibilità di introdurre le richieste di prelievo direttamente dal proprio applicativo fermo restando l'allineamento dei dati con il sistema NFS.

#### **Gestione del prelievo**

Il sistema WMS deve supportare l'attività di prelievo, in particolare:

- deve gestire opportunamente i percorsi di picking in modo da minimizzare i tempi di percorso e quindi di prelievo. I percorsi pertanto devono essere gestiti in modo automatico e comunicati agli operatori tramite il sistema RF;

- deve gestire selettivamente per articolo il lotto e la data di scadenza;
- deve consentire di utilizzare diversi criteri di selezione della locazione di prelievo nel caso di articoli stoccati in più ubicazioni (p.e. svuotamento locazione, locazione con maggiore quantità, etc.);
- deve consentire di gestire diverse tipologie di missioni di prelievo configurabili (per ordine, massivo, per zona);
- deve gestire la logica del “pick & pack”;
- deve supportare il prelievo dei prodotti e il relativo controllo di correttezza mediante terminale RF;
- le missioni di prelievo potranno essere eseguite anche con il solo supporto cartaceo.

#### *3.2.4 Gestione movimentazione*

Il sistema deve prevedere tutte le funzionalità per la gestione della tracciabilità completa dell'articolo all'interno del sito logistico, in particolare:

- il sistema deve registrare ogni movimento di uno specifico articolo per costruire lo storico delle movimentazioni;
- tutti i movimenti e documenti di magazzino dovranno essere specifici per tipologia: non sono ammesse tipologie generiche omnicomprendenti di più particolarità (ad es. non deve essere utilizzato un solo tipo di documento e/o movimento di magazzino per identificare i resi, esistono infatti a titolo indicativo, i resi da reparto per prodotto consegnato erroneamente per tipologia, per errata consegna in quantità, reso da cdc per ritiro da mercato, reso da cdc perché prodotto ricevuto danneggiato, e così via); la proposta di tutti i tipi di movimento inizialmente previsti e comunque successivamente modificabili/integrabili dovrà essere indicata in offerta;
- il sistema deve gestire lotto e data di scadenza degli articoli per ogni processo di movimentazione;
- il sistema deve prevedere funzionalità di gestione del magazzino e delle movimentazioni delle merci svolte con l'ausilio di terminali a RF collegati in rete Wireless con il server dedicato di magazzino;

- in caso di disfunzioni del sistema RF, il sistema deve prevedere la possibilità di svolgere tutte le funzionalità operative con l'ausilio di supporto cartaceo;
- il sistema deve considerare nelle fasi di movimentazione anche la gestione di stati - configurabili - dei prodotti, quali quarantena, lotti bloccati, scaduti, resi, etc.
- il sistema deve garantire la giacenza del prodotto aggiornata in tempo reale fra WMS e NSF.

Il sistema deve consentire la movimentazione di prodotti il cui lotto, scadenza, quantità siano presenti in quel momento in NFS.

### *3.2.5 Gestione attività di imballaggio e spedizione*

Il sistema WMS deve supportare l'attività di imballaggio e spedizione, in particolare:

- deve gestire la preparazione delle spedizioni in base al piano di consegne preimpostato;
- deve gestire le unità di spedizione in termini di creazione, chiusura, associazione prodotti/unità di spedizione, mappatura dello stato (aperte, chiuse, etc.);
- deve gestire la tracciatura delle UD (es. roll, contenitori, ...) con l'aggiunta della rilevazione del barcode del sigillo ove previsto;
- deve supportare l'operatore nella fase di preparazione e imballaggio attraverso terminale RF;
- deve permettere la preparazione personalizzata delle merci;
- deve consentire un controllo dell'imballaggio mediante lettura del bar-code;
- deve consentire la stampa in automatico di packing list ed etichette bar-code da apporre su ogni contenitore di materiale per la tracciabilità della spedizione e del ricevimento con indicate nella stampa: mittente, destinatario, data DDT , luogo di consegna, numero del collo sul totale del CDC, e qualsiasi altra informazione che sarà ritenuta utile. La lettura di tale Bar-code dovrà consentire informaticamente di acquisire tutte le informazioni contenute nel DDT;
- deve essere garantita l'associazione contenitore/scatola con il roll/bancale;
- deve consentire il calcolo della volumetria e del peso della spedizione in base alla dimensione dei mezzi di trasporto a disposizione (es. creazione di più richieste per generazione in NFS di più DDT separati) ;

- deve supportare gli operatori nella definizione della sequenza di carico delle unità di spedizione in ordine corretto rispetto allo scarico.
- deve consentire di associare specifiche UD. ( es.:rolls ) per uno o più CDC.;
- deve poter predisporre le unità di spedizione (rolls, bancali, contenitori ecc. ) in modo da garantire la consegna suddivisa in base alla collocazione fisica dei CDC destinatari ( es.: predisposizione di un roll contenente materiale di 2 CDC collocati nello stesso padiglione/scala/piano ecc. evitando di collocare nell'unità di spedizione materiali destinati ad aree non attigue).

Il sistema WMS ad avvenuta chiusura della preparazione dell'ordine, invierà tramite interfaccia i dati necessari all'elaborazione della bolla e alla conseguente stampa, operazioni che verranno effettuate tramite sistema NFS.

Per eventuali specifici casi, da concordare con i Responsabili del CLAVR, potrà essere richiesta l'elaborazione della stampa del DDT mediante sistema WMS.

### *3.2.6 Gestione inventario*

Il sistema WMS deve prevedere funzionalità per eseguire l'inventario fisico di tutti i prodotti gestiti nel magazzino. In particolare:

- deve consentire di svolgere l'inventario con l'ausilio dei terminali RF leggendo il bar-code degli articoli;
- deve elaborare gli scostamenti di inventario tra dati presenti sul sistema software WMS ed i dati raccolti fisicamente mediante letture RF e inviare tramite interfaccia un report degli scostamenti al sistema NFS (il report deve essere sia software che cartaceo);
- deve gestire inventari completi, a campione, a rotazione e per aree/locazioni di magazzino;
- deve poter gestire e stampare un documento equivalente al libro giornale di magazzino;
- deve poter gestire e stampare il mastrino di ogni singolo articolo con tutti i relativi movimenti di magazzino.

### *3.2.7 Monitor e reportistiche*

Il sistema deve essere in grado di:

- elaborare e monitorare i parametri significativi della gestione del magazzino attraverso indicatori di riferimento configurabili ed esportabili tramite interfaccia;
- fornire e/o impostare varie tipologie di statistiche riguardanti le attività del magazzino;
- prevedere tutte le funzionalità per la gestione delle informazioni alle U.O. riguardanti gli esatti termini di consegna e lo stato aggiornato delle richieste (p.e. richiesta in elaborazione, richiesta in preparazione, in trasporto, in attesa di prodotto, etc.) da trasferire a NFS per la visualizzazione;
- visualizzare la mappa grafica di magazzino evidenziando lo stato delle locazioni e il grado di saturazione per area di stoccaggio;
- monitorare l'avanzamento delle attività nelle diverse fasi;
- supportare i responsabili del servizio ad ottimizzare le attività in base al carico di lavoro, al livello di servizio richiesto e al numero di operatori disponibili;
- monitorare, stampare in tempo reale tutti i dati dettagliati per singolo articolo riferiti alla giacenza suddivisa per lotto e scadenza (compresa l'indicazione dell'ubicazione del relativo stoccaggio);
- monitorare e stampare le configurazioni dei profili di abilitazione degli utenti con la relativa storicizzazione delle modifiche.

### *3.2.8 Interfacciamento hardware*

Il sistema deve interfacciarsi con le tecnologie RF e RFID e deve essere abilitato all'interfacciamento con il sistema Voice. Il sistema deve essere abilitato all'interfacciamento con eventuali sistemi automatici di magazzino. L'interfaccia deve essere tale da permettere di sfruttare in modo completo le funzionalità delle automazioni allo scopo di ottenere la maggior resa possibile.

### *3.2.9 Altre funzioni*

#### **Gestione passwords e profili di abilitazione**

Il sistema WMS deve prevedere il completo controllo degli accessi alle funzionalità del processo logistico abbinando ad ogni funzione il relativo operatore sia a livello di abilitazione che di registrazione. Ogni funzione di modifica dei dati deve essere tracciata ( e storicizzata, indicando

utente data e ora della modifica) in modo da identificare correttamente gli utenti che hanno eseguito le variazioni.

L'accesso degli operatori alle funzioni del WMS deve essere discriminato in base a specifiche policy di abilitazione predefinite e configurate.

La gestione dei profili di abilitazione dovrà comunque rispettare i requisiti previsti nel Decreto Legislativo 196/2003 ed eventuali s.m..

### **Gestione Auditing**

Il sistema WMS deve prevedere un sistema di Auditing focalizzato su specifiche tabelle del database, da definire in fase di progettazione esecutiva in accordo con AVR.

Dovranno essere rilasciate opportune credenziali a personale di estrazione informatica dell'AVR affinché possano interrogare ed analizzare le tabelle del DB. A questo proposito si chiede di fornire documentazione adeguata sulla struttura del DB

### **Gestione stampe**

Il sistema WMS deve prevedere le funzioni di stampa per tutte le tipologie di documenti presenti a livello di terminali video.

Per la gestione delle stampe è richiesta la presenza di un modulo che ne permetta la realizzazione autonoma da parte dell'Utente.

Tutte le stampe previste nel presente capitolato devono poter essere eseguite sia in formato cartaceo che su file excel.

### **Gestione documentazione**

Il sistema WMS deve essere in grado di produrre tutta la documentazione necessaria per legge in forma cartacea. Inoltre deve essere in grado di gestire in forma cartacea tutte le funzionalità necessarie per il servizio in caso di disfunzioni al sistema RF.

## **3.3 INTERFACCIAMENTO CON SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE**

Il sistema WMS deve prevedere le funzionalità di integrazione con il sistema gestionale NFS, al fine di ottimizzare ed integrare l'intero processo logistico di gestione dei prodotti.

Il sistema di interfacciamento deve prevedere un collegamento permanente dei sistemi informativi delle due parti nel rispetto dei vincoli tecnologici posti dall'architettura e dei requisiti di privacy e sicurezza dettati dalla normativa vigente.

Le modalità di colloquio dovranno essere in tempo reale, cioè la comunicazione degli eventi tra le due parti deve avvenire in momenti vicini all'accadimento dell'evento stesso in modo da fornire un aggiornamento costante dei dati.

Le principali transazioni da prevedere sono le seguenti:

- anagrafiche: aggiornamento e allineamento delle anagrafiche articoli, fornitori, centri di costo, transiti, etc.;
- ricevimento: comunicazione da parte del WMS dei dati relativi agli ingressi di materiale e degli eventuali storni;
- movimenti di magazzino: comunicazione da parte del WMS delle movimentazioni di magazzino eseguite;
- giacenze informatiche: comunicazione da parte del WMS delle giacenze di magazzino come registrate dal software;
- richieste di materiale da reparto: comunicazione da parte di NFS delle richieste di materiale da reparto;
- ordini a fornitore: acquisizione informatica degli ordini a fornitore emessi in NFS;
- inventario: comunicazione da parte del WMS degli scostamenti di inventario rilevati;
- reportistiche: comunicazione da parte del WMS degli indicatori di riferimento (vedi paragrafo 3.4) per la misurazione dei livelli di servizio;
- resi da CDC ed a fornitore: comunicazione da parte di NFS dei dati relativi al reso (lotto, scadenza articolo, causale etc.).

Tutti i codici e le descrizioni utilizzati dal WMS relativi ai CDC, Prodotti, Fornitori, luoghi di consegna, documenti e movimenti di reso da CDC ed a Fornitore, rettifiche di giacenza e qualsiasi ulteriore esigenza di AVR devono essere identici a quelli utilizzati dal sistema NFS.

L'elenco precedente è di carattere indicativo. Le modalità di integrazione dovranno basarsi su Web Services o viste e i dettagli del protocollo di interfaccia dovranno essere oggetto di una analisi di

dettaglio da realizzarsi in fase di progettazione esecutiva comprensive anche dei meccanismi informatici ed organizzativi che si possono seguire in condizioni di guasto parziale del sistema nel suo complesso; a seguito dell'analisi verrà redatto un documento di specifiche tecniche di interfacciamento fra i sistemi NFS, WMS e Gestione trasporti Log80.

### 3.4 ELABORAZIONE INDICATORI DI RIFERIMENTO

Verranno definiti dai responsabili del CLAVR degli indicatori di riferimento da monitorare.

Gli indicatori i cui parametri di riferimento sono contenuti all'interno del sistema software dovranno poter essere monitorati tramite reportistica che dovrà essere prevista sul sistema del WMS.

L'utilizzo del WMS ai fini della reportistica dovrà essere possibile in autonomia anche al personale di AVR.

La reportistica dovrà poter essere eseguita sia in formato cartaceo che su file.

I dettagli della reportistica dovranno essere oggetto di una analisi da realizzarsi in fase di progettazione esecutiva; a seguito dell'analisi verrà redatto un documento di specifiche tecniche sul report degli indicatori di riferimento.

### 3.5 INTEGRAZIONI FUTURE

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità alla realizzazione di futuri interfacciamenti tra il sistema WMS e altri software di gestione che potrebbero essere implementati in AVR nei prossimi anni.

Le eventuali integrazioni verranno valutate economicamente alla necessità.

### 3.6 SERVIZI DI PRE-AVVIAMENTO

#### 3.6.1 *Formazione*

La ditta aggiudicataria dovrà prevedere una fase di formazione e di addestramento sull'utilizzo e sulla gestione del sistema WMS ad AVR. In particolare:

- dovrà prevedere un addestramento adeguato per gli operatori AVR (minimo 10 operatori);
- dovrà prevedere la possibilità di erogare corsi di formazione a personale di estrazione informatica per la gestione diretta della base dati del WMS (minimo 6 operatori);

- l'addestramento dovrà essere sviluppato durante la fase di messa in esercizio del sistema WMS;
- la ditta aggiudicataria dovrà fornire un piano di formazione in termini di numero di sessioni e numero massimo di allievi per sessione;
- la ditta aggiudicataria dovrà fornire a supporto della formazione:
  - adeguata documentazione e manualistica del sistema;
  - documentazione di dettaglio della base dati.

### *3.6.2 Installazione, configurazione e test*

Dovrà essere eseguita l'installazione, la configurazione ed il test di tutte le componenti hardware e software previste nel progetto di implementazione del sistema WMS.

### *3.6.3 Assistenza all'avviamento*

L'assistenza all'avviamento dovrà essere prevista per almeno 40 gg lavorativi anche non consecutivi (eseguita comunque sulla base di calendari indicati da AVR) e svolta sempre dal medesimo personale.

Le attività di formazione e di supporto all'avviamento dovranno essere condotte da personale qualificato i cui profili vanno riportati nell'offerta tecnica.

## **3.7 ASSISTENZA POST AVVIAMENTO, MANUTENZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

La ditta aggiudicataria dovrà farsi carico di tutte le attività necessarie a garantire la continuità del servizio comprese assistenza, manutenzione e help desk adeguati.

La ditta aggiudicataria è impegnata a rilasciare, al termine del periodo di validità del contratto relativo al presente appalto, a titolo gratuito una versione aggiornata alla data di cessazione dell'appalto, dell'applicativo gestionale, corredata dei manuali di cui sopra debitamente aggiornati. L'installazione dovrà essere comprensiva del caricamento di tutti i dati aggiornati fino alla cessazione del contratto.

### 3.8 CONFIGURAZIONE HARDWARE

#### 3.8.1 *Caratteristiche dell'Hardware*

In relazione alle caratteristiche del sistema informativo di magazzino proposto e alle caratteristiche e prescrizioni del servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico, la ditta aggiudicataria dovrà fornire i sistemi hardware adeguati e necessari.

In particolare dovranno essere forniti in numero adeguato:

- terminali PC
- terminali mobili
- periferiche per la stampa di etichette e di documenti/report
- infrastruttura rete wireless
- ogni altra tecnologia si renda necessaria per il buon funzionamento del sistema

La fornitura deve comprendere tutte le componenti e gli apparati hardware server idonei a realizzare un'architettura clusterizzata in grado di garantire Business Continuity e Disaster Recovery in tempo reale su più siti fisicamente distanti ed interconnessi fra loro (non meno di 2). Un'architettura clusterizzata dovrà essere collocata presso il sito di Forlì e un server in grado di garantire Business Continuity e Disaster Recovery in tempo reale dovrà essere collocato presso un'altra sede a completa gestione della ditta aggiudicataria.

Devono essere comprese nella fornitura tutte le attività di installazione configurazione di hardware e software nonché le licenze del software di base e di RDBMS necessarie per garantire la piena operatività del sistema, comprensive anche del sistema di backup completo: a tale scopo esso dovrà poter operare anche sotto la manutenzione del personale dei sistemi informativi aziendali ed essere integrato con il sistema di monitoraggio e controllo sistemistico in fase di acquisizione.

Tutti i dispositivi dovranno prevedere idonei sistemi atti a garantire la massima affidabilità con tutte le principali componenti ridondate e sostituibili a caldo, mentre i dispositivi di memorizzazione su disco, basati su connessione FC ad alte prestazioni, dovranno prevedere la massima affidabilità e prestazioni (minimo RAID 10) e componenti hot spare.

Tutti i dispositivi oggetto della fornitura dovranno essere idonei alla installazione su rack standard da 19".

Sarà ritenuto elemento qualificante della fornitura la possibilità di attivare la componente server sotto ambiente di virtualizzazione VMWare.

I sistemi devono essere dimensionati per tenere in linea i dati di almeno tre anni e conservare non in linea i dati di almeno 7 anni per un totale di 10 anni.

### *3.8.2 Localizzazione dell'infrastruttura Server*

L'infrastruttura Server dovrà essere collocata presso gli armadi rack già in uso presso il Data Center dell'Azienda Usl di Forlì.

### *3.8.3 Adeguamento tecnologico*

Nel corso della durata del contratto, la ditta aggiudicataria dovrà assicurare la funzionalità “al miglior stato dell’arte” del complessivo sistema informativo del CLAVR, sia per quanto riguarda le funzionalità applicative, compresi gli aggiornamenti e le implementazioni di nuove funzionalità che si rendessero necessarie in corso di durata del contratto, sia per mantenere l’efficienza ed il livello di manutenibilità degli apparati hardware, facendo riferimento alle dinamiche ed alle innovazioni tecnologiche che il mercato di riferimento potrà offrire. Per assicurare queste finalità, tra AVR e ditta aggiudicataria sarà eseguita a cura di quest’ultima una verifica formale nel periodo intercorrente tra il terzo e il quarto anno di durata del contratto da sottoporre alle direzioni di AVR.

### *3.8.4 Continuità del servizio*

La ditta aggiudicataria dovrà definire opportuni contratti di manutenzione che garantiscano la continua efficienza del sistema hardware, attivando strumenti in grado di prevenire, laddove possibile, eventuali situazioni di *failure* o potenziali cali di performance dell’impianto.

La ditta aggiudicataria, a fronte del verificarsi degli eventi suddetti o qualora venga sollecitato dall’AVR per eventuali anomalie di funzionamento, deve garantire risorse e modalità di intervento compatibili con le esigenze di continuità di servizio del sistema.

## **4 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

### **4.1 FASI LOGISTICA**

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere a realizzare i processi sotto descritti, i quali devono essere intesi come attività minime di riferimento.

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad eseguire a regola d'arte tutti i servizi di magazzino.

La ditta aggiudicataria si obbliga inoltre a far sì che in ogni fase di attività siano applicati standard esplicitati tramite indicatori di riferimento in Allegato D.

Potrà essere richiesta in fase di esecuzione del contratto l'esplicitazione scritta delle procedure interne al magazzino utilizzate dalla ditta aggiudicataria nei vari processi logistici.

Nell'ambito dei servizi per la gestione del ciclo operativo interno delle merci, il personale della ditta aggiudicataria dovrà svolgere all'interno del CLAVR le seguenti attività:

- ricevere la merce in ingresso;
- scaricare gli automezzi in ingresso (senza entrare fisicamente nel mezzo stesso);
- identificare gli articoli in ingresso;
- controllare secondo le specifiche operative la merce in ingresso;
- creare le unità di stoccaggio (contenitori);
- stoccare le unità di carico o la merce sfusa nei sistemi di stoccaggio e/o aree preposti;
- stoccare le unità di stoccaggio all'interno del magazzino automatico se previsto;
- prelevare i prodotti e preparare le richieste dei CDC;
- consolidare il prelievo e preparare le spedizioni;
- caricare le unità di trasporto sul mezzo di trasporto per la consegna;
- controllare e amministrare documenti in ingresso ed in uscita;
- utilizzare i sistemi informativi per la gestione dei flussi;
- movimentare manualmente i prodotti;
- movimentare i prodotti utilizzando i mezzi di movimentazione adeguati;
- scaricare i mezzi che trasportano carrelli/contenitori/pallet in rientro dai CDC;
- svuotare i carrelli in rientro dai reparti;
- gestire l'inventario dei beni secondo le specifiche operative;
- gestire lo smaltimento dei rifiuti; conservando, se necessario, specifica documentazione per eventuali successivi controlli;

- ogni altra attività connessa alla gestione interna e alla movimentazione dei beni;
- gestire i prodotti in scadenza e scaduti ed il relativo smaltimento di questi ultimi.

La ditta aggiudicataria dovrà svolgere all'interno del CLAVR i seguenti processi logistici secondo le specifiche dettagliate.

#### *4.1.1 Ricevimento delle merci e stoccaggio*

Tale funzione dovrà comprendere le seguenti attività:

- a) firma per DDT del materiale ricevuto, data e ora del ricevimento;
- b) controllo della conformità della consegna: correttezza destinazione, correttezza documentazione associata, esistenza di un ordine di acquisto correlato, integrità di confezionamento, correttezza dell'etichettatura, correttezza della conservazione durante le fasi di trasporto e rispetto della normativa vigente relativa al trasporto ed al confezionamento dei prodotti in oggetto;
- c) controllo di coerenza e di quantità della merce in entrata rispetto a quella ordinata e a quanto dichiarato nei documenti di consegna; la verifica dei lotti di produzione, delle rispettive date di scadenza, della verifica nella fustella dei medicinali della scritta "confezione ospedaliera" segnalando tempestivamente ad AVR qualsiasi altro tipo di indicazione diversa, della correttezza del confezionamento previsto per legge; dalla sussistenza, dove previsto, dei 2/3 di validità dalla data di scadenza;
- d) inserimento del documento di trasporto nel sistema WMS (pre-carico) con indicazione fra gli altri del codice prodotto, descrizione, quantità, lotto e scadenza, numero ordine di AVR; codice fornitore, descrizione;
- e) la contabilizzazione del carico dovrà avvenire entro la giornata del ricevimento della merce con trasferimento dei dati nel sistema informativo aziendale dell'AVR in modo da gestire l'evasione dei vari ordini e l'allineamento dei sistemi informatici delle Aziende. Comunque prima della fine dell'orario di lavoro giornaliero non dovrà essere presente alcun prodotto nell'area di ricevimento non ancora ricevuto contabilmente/informaticamente e stoccato negli appositi spazi consegnato dal fornitore prima delle ore 16:00 ;
- f) gestione dei documenti cartacei in ingresso ed loro trasferimento al CLAVR (DDT fornitore, Bolla di carico di magazzino indicante: dati del DDT ricevuto, data del carico a magazzino,

operatore che ha effettuato il carico, codice e descrizione NFS prodotto, lotto e scadenza; codice del fornitore del prodotto o AIC - se presenti su NFS - codice e descrizione di NFS del fornitore);

g) gestione delle non conformità, dei resi a fornitore, dei resi da reparto secondo opportune procedure definite da AVR sempre supportate sia da dati cartacei che software senza oneri aggiuntivi per l'AVR; per questi tipi di processi si prevede che successivamente all'autorizzazione da parte dei Responsabili del CLAVR, verranno generati movimenti informatici su NFS che dovranno essere acquisiti dal WMS;

h) etichettatura bar-code degli articoli non identificati o da identificare diversamente, con la possibilità se richiesto di inserire lotto e scadenza;

i) se richiesta da AVR, l'etichettatura dei prodotti con bar-code indicante codice prodotto, lotto e data di scadenza ;

j) preparazione della merce per lo stoccaggio;

k) stoccaggio della merce in magazzino idoneo alla conservazione, garantendo la completa rintracciabilità della stessa.

Qualora la natura dei beni oggetto del contratto richieda la sola accettazione con presa in carico, essa dovrà avvenire con le modalità e i controlli di qualità riferiti alla tipologia merceologica dei beni.

L'accettazione con presa in carico dei beni, non esonera, comunque, l'impresa dalla responsabilità per eventuali vizi e difetti non rilevati o non rilevabili al momento dell'accettazione e rilevati entro il termine di garanzia.

In caso di fornitura di servizi, l'accettazione sarà costituita dall'attestazione di regolare esecuzione del servizio medesimo, secondo le modalità fissate dai singoli contratti.

#### *4.1.2 Gestione dei prodotti in transito*

Tale funzione sarà attuata solo per i prodotti che in fase di emissione dell'ordine saranno dichiarati soggetti ad una gestione in transito e non a stoccaggio.

Le attività minime da garantire in questo caso sono tutte quelle descritte nel paragrafo 4.1.1 ai quali si aggiungono:

- a) l'identificazione automatica delle singole unità di movimentazione ed eventualmente di prodotto (in funzione della tipologia del bene) che consenta di individuarne il centro di costo destinatario, gli articoli ed i lotti di produzione e di carico;
- b) la consegna entro il primo viaggio assegnato verso il punto di consegna identificato per il CDC richiedente.

#### *4.1.3 Evasione richieste provenienti dai centri utilizzatori e preparazione delle consegne ordinarie*

Tale funzione dovrà comprendere le seguenti attività:

- a) accettazione ed evasione delle sole richieste autorizzate e validate dal servizio competente delle Aziende Sanitarie di AVR, trasmesse tramite i sistemi informativi;
- b) prelievo mediante terminali informatici dei beni e delle quantità richieste ed autorizzate, in base a logiche esplicite di gestione, garantendo la tracciabilità delle singole scadenze e dei singoli lotti prelevati, con eventuale confezionamento in idonei imballi ed identificazione automatica degli imballi stessi compatibilmente al confezionamento specifico indicato e previsto sulla richiesta informatica;
- c) contabilizzazione dello scarico con l'inserimento dei dati nel sistema informativo aziendale in modo da gestire l'evasione delle varie richieste, i sistemi di tracciabilità dei prodotti (fra cui quantità richieste e consegnate, prodotti dati in sostituzione, ecc,) del numero di richiesta informatizzata del reparto, dei beni richiesti e consegnati, e l'allineamento dei sistemi informatici delle Aziende Locali AVR;
- d) preparazione delle unità di spedizione e di trasporto in conformità alle necessità del centro di costo destinatario (roll, contenitori, scatole, pallet, etc.) e tenendo presente i principi di base per la corretta conservazione e protezione della merce durante il trasporto;
- e) se il materiale a temperatura controllata per un CDC venisse preparato e spedito in modo distinto rispetto al materiale a temperatura ambiente (anche nello stesso viaggio), dovrà avere un proprio DDT di trasporto ed i segnaletici corrispondenti dovranno tenere conto di tale distinzione.
- f) generazione e validazione dei documenti relativi alla richiesta evasa ed alla relativa consegna con identificazione:
  - a. dei centri di costo destinatari

- b. del luogo di consegna
- c. del numero di richiesta informatizzata del cdc destinatario;
- d. dei prodotti, delle relative quantità, dei lotti di produzione e della data di scadenza degli stessi
- e. delle unità di spedizione e/o i colli in cui si trovano i prodotti
- f. del referente che ha verificato la spedizione

#### *4.1.4 Gestione resi*

In relazione alle diverse tipologie di resi che potranno essere gestiti dal Magazzino Unico di Area Vasta ad es: resi da reparto, resi a fornitore, ecc. l'AVR ha predisposto specifiche procedure - in base alla tipologia di reso.

Tali procedure riguardano principalmente il controllo del materiale reso o da rendere effettuato anche dagli operatori di AVR , prima di procedere alla produzione di documenti contabili quali ad es. note di accredito e di addebito. In fase di esecuzione del contratto verranno esplicitate nel dettaglio le fasi di coordinamento fra il magazzino e gli amministrativi/farmacisti di AVR.

In generale la gestione dei resi dei materiali potrà avvenire solo a seguito di preventiva autorizzazione da parte del CLAVR.

All'atto di ricevimento del materiale presso il Magazzino Unico sarà compito della ditta aggiudicataria verificare il DDT ed attivare le procedure indicate da AVR in relazione alle tipologie del ritiro (materiale ancora utilizzabile, materiale soggetto al ritiro dal mercato, ecc.) e del materiale (medicinali , Dispositivi Medici, ecc..).

In attesa di verifica dall'AVR il materiale dovrà essere stoccato in un'apposita area adeguata in base alle tipologie di ritiro effettuato ed alle procedure da attuare.

Successivamente alle verifiche effettuate dall'AVR il materiale seguirà il flusso logistico opportuno.

#### *4.1.5 Gestione resi da reparto*

Il materiale reso da CDC dovrà sempre essere accompagnato da apposita documentazione concordata tra le Aziende di AVR.

Il materiale reso da CDC ed accompagnato da opportuna documentazione verrà ricevuto dalla ditta aggiudicataria la quale, dopo aver verificato la correttezza del documento cartaceo e la coerenza con quanto fisicamente ricevuto, sulla base delle procedure indicate da AVR, comunicherà ai Responsabili di AVR l'avvenuto ricevimento di tale materiale.

A questo punto sarà cura di AVR effettuare l'attività di reso da CDC informatizzata in base alla tipologia di reso e trasmettere informaticamente il dato al WMS.

A questo punto, in relazione alla tipologia di reso, gli operatori della Ditta Appaltatrice, tramite il WMS, dovranno gestire i processi logistici conseguenti (ad es. se si trattasse di un reso da CDC per ritiro dal mercato, una volta ottenuta apposita autorizzazione, il materiale dovrà confluire nell'area "ritiri dal mercato" insieme ad eventuale altro materiale proveniente da altri cdc in attesa di essere reso al fornitore).

Dovranno essere definiti sul WMS specifici movimenti per tipologia di reso.

Tutti i documenti e movimenti di reso dovranno contenere le specifiche dei prodotti movimentati compresi di lotto e scadenza.

Qualsiasi perdita di materiale o perdita di documenti che certifichino il reso saranno a totale responsabilità della ditta aggiudicataria. In questi casi potrà essere applicata una penale pari al costo del materiale perduto.

#### *4.1.6 Gestione resi a fornitore*

Può capitare che si manifesti la necessità di restituire il materiale sia prima che venga informaticamente caricato sul WMS sia dopo.

In entrambe i casi, prima di attivare le procedure informatico/contabili di reso a Fornitore, gli operatori della ditta aggiudicataria dovranno darne comunicazione ai Responsabili di AVR i quali dovranno autorizzare o meno il reso.

Dopo aver ricevuto autorizzazione da parte di AVR, la ditta aggiudicataria dovrà ricevere dagli operatori del CLAVR la documentazione da consegnare per il reso al fornitore, dandone successivamente copia debitamente firmata (data e ora del reso, firma del vettore e firma dell'Operatore della ditta aggiudicataria) ai Responsabili di AVR.

Sarà cura di AVR effettuare l'attività di reso a fornitore informatizzata su NFS in base alla tipologia di reso e trasmettere informaticamente il dato al WMS.

Dovranno essere definiti sul WMS specifici movimenti per tipologia di reso.

Tutti i documenti e movimenti di reso dovranno contenere le specifiche dei prodotti movimentati compresi di lotto e scadenza.

Il DDT di reso verrà emesso dal sistema NFS e prodotto dai responsabili di AVR.

Qualsiasi perdita di materiale prima della consegna al vettore, o perdita di documenti che certifichino il reso, saranno a totale responsabilità della ditta aggiudicataria. In questi casi potrà essere applicata una penale pari al costo del materiale perduto.

Tutti i documenti e movimenti di reso (indipendentemente dal tipo di reso) dovranno contenere le specifiche dei prodotti movimentati compresi di lotto e scadenza.

#### *4.1.7 Predisposizione spedizione della merce e relativa documentazione*

Si precisa che le consegne potranno avvenire con le frequenze orari e modalità concordate, sottolineando che dovranno essere rispettate le normative vigenti relative ai trasporti dei materiali trasportati, fra cui: farmaci, materiali a temperatura controllata, sostanze infiammabili, veleni, ecc..

Tale processo dovrà comprendere le seguenti attività:

- a) pianificazione delle attività di produzione giornaliera in relazione ai calendari di consegna predisposti da AVR oppure ai livelli di servizio richiesti;
- b) preparazione delle merci negli appositi contenitori opportunamente sigillati per il trasporto della merce presso le sedi destinatarie; si precisa che oltre i roll ed i bancali dovranno inoltre essere sigillate anche le singole cassette utilizzate per il trasporto (i sigilli per i roll sono compresi nell'attuale servizio di trasporto di AVR, ognuno di questi sigilli è dotato di codice a barre);
- c) predisposizione delle unità di spedizione ( rolls, bancali, contenitori ecc. ecc. ) in modo da garantire la consegna suddivisa in base alla collocazione fisica dei CDC destinatari ( es.: predisposizione di un roll contenente materiale di 2 CDC collocati nello stesso padiglione/scala/piano ecc. evitando di collocare nell'unità di spedizione materiali destinati ad aree non attigue;
- d) nella preparazione delle unità di spedizione sarà responsabilità della ditta aggiudicataria garantire l'ottimizzazione degli spazi e il rispetto della loro portata nonché delle norme riguardanti il rischio da Movimentazione Manuale Carichi come previsto dal DLGS 81/08 e s.m.i.
- e) compilazione e stampa degli appositi Documenti di Trasporto su sistema NFS;

f) compilazione e stampa della scheda di trasporto su sistema “GESTIONE DEI TRASPORTI” della Ditta LOG80 srl;

g) richiesta dei mezzi di trasporto necessari alle consegne all’operatore di riferimento dell’AVR.

La consegna al trasportatore del materiale spedito non solleva la ditta dalle responsabilità legate all’errata preparazione.

Entro le 72 ore feriali successive alla consegna, i referenti delle Aziende Sanitarie potranno inviare al CLAVR segnalazioni di “non conformità” qualitativa/quantitativa rispetto a quanto dichiarato nel documento di accompagnamento. Qualora tali segnalazioni non siano risolte dal CLAVR, l’Azienda contraente provvederà ad inoltrare corrispondente formale contestazione.

Si informa che potrà essere richiesto alla ditta aggiudicataria, senza alcun onere aggiuntivo, di spedire anche materiale preparato dal Centro Stampa di Cesena sito al primo piano dell’Immobile B. Tale materiale verrà preparato, confezionato e corredato del DDT da parte degli operatori dell’Azienda contraente e verrà consegnato alla ditta Aggiudicataria che dovrà predisporre la scheda di trasporto, sulla base della procedura che verrà condivisa con AVR, ed occuparsi della consegna degli stampati al trasportatore ed alla restituzione all’Azienda contraente della documentazione amministrativa (circa un bancale di materiale al giorno).

#### **4.2 GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI MATERIALI**

La ditta Aggiudicataria dovrà gestire e conservare a totale responsabilità, i materiali secondo le seguenti specifiche minime di riferimento:

a) deve essere previsto un sistema di tracciabilità dei prodotti che includa la gestione in entrata ed in uscita del lotto e della scadenza. Tale tracciabilità dovrà essere realizzata, sulle confezioni individuate da AVR in relazione alle tipologie di beni e per quanto reso possibile dalla normativa vigente con il supporto bar - code;

c) deve essere previsto un sistema di regolazione, monitoraggio e di registrazione della temperatura all’interno delle attrezzature utilizzate per lo stoccaggio dei farmaci a temperatura controllata e del relativo sistema di allarme ( 24 ore su 24 con sistema elettronico remotizzato). La procedura di gestione delle temperature dovrà essere fornita dall’aggiudicatario;

- d) dovranno essere garantite le metodologie di trattamento dei prodotti pericolosi secondo le normative vigenti;
- e) mensilmente deve essere predisposto l'elenco con i prodotti in scadenza nel semestre successivo e, comunque, deve essere disponibile nel sistema WMS una relativa funzione di gestione;
- f) i prodotti non conformi, obsoleti, scaduti, prossimi alla scadenza (periodo definito da AVR, potranno essere richiesti periodi diversi a seconda del prodotto) , revocati o sospesi dal commercio o in fase successiva di revoca o sospensione dovranno seguire procedure distinte definite da AVR e dovrà essere gestito il blocco mediante specifica segnalazione di non conformità, devono essere identificati e riposti in area distinta (fisica ed informatica) del magazzino, sino a disposizione da parte del referente Responsabile dell' Azienda contraente. Inoltre, deve essere previsto il ritiro da parte del CLAVR, secondo le disposizioni del referente Responsabile dell' Azienda contraente, dalle UD/UR nel caso in cui il prodotto sia stato distribuito. Saranno a carico della ditta aggiudicataria le attività di confezionamento e gestione degli eventuali resi (in coerenza con quanto indicato nell'apposito paragrafo 4.1.4 e 4.1.5);
- g) la ditta aggiudicataria curerà l'immagazzinamento delle merci ai migliori standard di manutenzione e pulizia, secondo le condizioni di conservazione in uso nel settore e secondo le normative di riferimento;
- h) la ditta aggiudicataria collocherà le merci all'interno del magazzino dove e come crederà più conveniente coerentemente alle prescrizioni indicate nel presente Capitolato Tecnico, osservando le separazioni dei codici e delle partite secondo le descrizioni dei documenti e tipologia merceologica al fine della idoneità dello stoccaggio e sicurezza sul lavoro, curando peraltro che esse vengano posizionate all'interno del magazzino in modo adeguato anche agli effetti del loro immediato reperimento;
- i) lo stock di materiale di consumo di proprietà della ditta aggiudicataria necessario al compimento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico (imballaggi in cartone, pallet, unità di consegna, etc.) potranno essere stoccati all'interno di un'apposita area del magazzino e contrassegnato in evidenza per distinguerlo dalla merce in gestione; tali spazi occupati non potranno in alcun modo condizionare la gestione delle scorte del magazzino di AVR le cui necessità rimangono prioritarie;

j) la ditta aggiudicataria sarà responsabile di tutti i danni subiti dalla merce tenuta in gestione. A tal fine si precisa che la ditta aggiudicataria assumerà la responsabilità della merce all'atto del ricevimento della stessa nel magazzino - documentata dalla firma del documento di trasporto, presso il magazzino di stoccaggio - e rimarrà responsabile sino ad avvenuta consegna delle merce. La ditta aggiudicataria si impegna a comunicare immediatamente alle Aziende interessate ogni danno subito dalla merce e a tenere a disposizione di queste la merce stessa per l'esecuzione di eventuali perizie da parte delle compagnie assicurative;

k) la ditta aggiudicataria sarà responsabile dei furti della merce tenuta in gestione; qualora si verificassero furti, ovvero altri eventi criminosi che interessino la merce di proprietà dell'AVR presente nel magazzino la ditta aggiudicataria dovrà:

- sporgere immediatamente denuncia all'autorità competente (se l'evento lo necessita);
- dare immediatamente avviso al CLAVR indicando tutti i dati relativi alle differenze inventariali riscontrate;
- inviare, entro tre giorni dal verificarsi dell'evento, una comunicazione scritta al CLAVR contenente una sintetica descrizione dei fatti ed una copia della denuncia del furto o dell'attestato di presentazione vidimato dall'autorità competente non appena sarà stato rilasciato.

#### **4.3 GESTIONE DOCUMENTAZIONE**

Farà capo alla ditta aggiudicataria la responsabilità di fornire agli Uffici Amministrativi dell'Azienda contraente la documentazione a corredo di tutti i processi logistici indicati nel presente capitolato riferiti ai flussi gestionali, ad esempio: DDT dei fornitori dei materiali gestiti, i documenti di trasporto e di spedizione inviati dalle singole Aziende Locali al Magazzino Unico di Area Vasta, i documenti di carico, i mastri dei prodotti gestiti.

La ditta dovrà inoltre presentare un documento equivalente al libro giornale di magazzino.

### **5 ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

#### **5.1 VOLUMI DI RIFERIMENTO**

I volumi di riferimento indicati in Allegato C – utilizzati per la costruzione degli obiettivi di progetto (Allegato B) - si fondano su dati di stima di attività, attualmente in essere, e una loro

proiezione nel tempo non è esattamente prevedibile e subordinata comunque a fattori collegati alla particolare natura dell'attività sanitaria, all'andamento epidemiologico, alla normativa in essere e conseguentemente tali dati rivestono natura meramente indicativa.

## 5.2 ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO

### 5.2.1 *Orario attività*

L'apertura del magazzino è prevista nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00
- il sabato dalle 7:00 alle 17:00.

In caso di tre giorni festivi consecutivi potrà essere richiesta l'apertura dalle ore 7:00 alle ore 17:00 di uno di questi giorni da concordare con l'Azienda contraente.

La ditta aggiudicataria potrà comunque aumentare gli orari di apertura per le attività di preparazione della merce.

Si precisa che per quanto riguarda l'attività di spedizione dei materiali presso le aziende potrà essere richiesto, senza oneri aggiuntivi, che l'inizio dell'attività di spedizione possa essere anticipata, rispetto agli orari di apertura sopra indicati, fino alle 5.00 in relazione alle linee di trasporto decise in AVR.

### 5.2.2 *Livelli di servizio*

a) consegne ordinarie pianificate:

- la ditta aggiudicataria dovrà evadere le richieste ordinarie pianificate in base ad un calendario di consegne predefinito, ma aggiornabile nel tempo;
- le richieste ricevute entro il cut-off delle ore 13.00 del giorno precedente la consegna dovranno essere pronte per il trasporto il giorno della consegna entro le ore 7.00 o in coerenza con le tempistiche previste (par. 5.2.1) salvo diversa indicazione da parte dell'Azienda contraente;
- per esigenze organizzative, il cut-off potrà essere anticipato di un'ora (ore 12.00) o posticipato di un'ora (ore 14.00) previa comunicazione da parte dell'Azienda contraente 12 giorni lavorativi precedenti la variazione;

b) consegne ordinarie non pianificate:

- le richieste ordinarie non pianificate, salvo diverso accordo con l'Azienda contraente, dovranno essere pronte per il trasporto entro il giorno lavorativo successivo alla data di validazione della richiesta da parte del farmacista dell'Azienda USL Locale in coerenza con i trasporti previsti;

c) come regola generale i materiali a transito vanno consegnati insieme al primo giro utile verso la U.O. richiedente. Quindi, al fine di razionalizzare i trasporti, il materiale a transito non dovrà essere consegnato alla U.O. se non è espressamente previsto un viaggio a calendario verso l'indirizzo di consegna di tale materiale e salvo diversa indicazione da parte dell'Azienda contraente;

d) i parametri di livello di servizio di cui sopra non sono vincolanti e possono subire variazioni senza che l'aggiudicatario possa pretendere indennità di sorta o variazioni dei prezzi di appalto con meccanismi diversi da quelli previsti ai sensi del capitolato.

### 5.3 CONTINUITÀ

Il servizio dovrà essere espletato con assoluta continuità, dovendo la ditta aggiudicataria garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza in quanto servizio pubblico, la ditta aggiudicataria dovrà garantire anche in presenza di eventi esterni (scioperi, manifestazioni, eventi meteorologici, ecc) il servizio di preparazione e consegna delle richieste.

La ditta aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto, con risarcimento del danno.

Qualora si verificassero degli eventi di carattere straordinario non prevedibili, la ditta aggiudicataria dovrà darne immediata comunicazione alla ditta aggiudicataria e dovrà prestare la collaborazione necessaria a minimizzare le conseguenze di tale evento anche, se nel caso, incrementando gli orari di lavoro e procedendo a consegne straordinarie.

Qualora fosse interrotta la continuità del servizio, per qualsiasi motivo, ogni costo aggiuntivo che eventualmente dovesse essere sostenuto dall'Azienda contraente potrà essere addebitato alla ditta aggiudicataria.

## 6 NORMATIVE E PRESCRIZIONI

La ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio appaltato, dovrà rispettare le disposizioni delle seguenti normative:

- D.Lgs 09 aprile 2008, n 81: "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro." e successive modifiche ed integrazioni;
- Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37 "Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici" e successive modifiche ed integrazioni;
- D.M. 10-03-1998 "Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro" e normativa collegata;
- Decreto Presidente della Repubblica del 01 agosto 2011, n. 151 (Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi).

### 6.1 PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE

#### 6.1.1 Disposizioni generali

La ditta aggiudicataria in sede di esecuzione deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, secondo il livello di qualificazione necessario per lo svolgimento dell'incarico.

La ditta aggiudicataria in sede di esecuzione deve avvalersi di proprio personale debitamente formato circa le normative vigenti in materia di stoccaggio conservazione manipolazione e confezionamento di medicinali materiali sanitario e non e secondo i programmi di formazione predisposti. La formazione dovrà prendere in esame gli errori rilevati durante la gestione, prevedendo un sistema di misurazione degli stessi durante la fase della formazione permanente. Inoltre il personale dovrà partecipare ad eventuali percorsi formativi organizzati dall'AVR.

Gli operatori di magazzino dovranno possedere alcune competenze adeguate tale da assicurare la produttività e la flessibilità operativa necessaria.

Di seguito sono riportate le competenze/conoscenze minime richieste, quali:

- leggere e scrivere correttamente in italiano;

- utilizzare, previa formazione, a carico della ditta aggiudicataria, in modo adeguato strumenti informatici;
- essere in grado, se necessario e previa formazione a carico della ditta aggiudicataria, di utilizzare i diversi mezzi di movimentazione;
- utilizzare, previa formazione a carico della ditta aggiudicataria, le attrezzature di magazzino ed essere in grado di effettuare le operazioni di manutenzione e pulizia necessarie a garantire il livello di operatività delle attrezzature (con formazione a carico dei fornitori di mezzi e attrezzature),
- conoscenza delle condizioni di stoccaggio e movimentazione dei beni gestiti previa formazione interna;
- conoscere, previa formazione a carico della ditta aggiudicataria, le norme e la segnaletica specifica, presente nel CLAVR.

Il personale impiegato dovrà indossare idonea divisa, di colore e foggia concordate con l'AVR. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia. La divisa e gli eventuali indumenti protettivi saranno forniti a tutto il personale da parte della ditta aggiudicataria a totale suo carico sia nell'acquisto che nel mantenimento routinario.

Il personale della ditta aggiudicataria, durante l'espletamento del servizio, dovrà indossare e tenere in evidenza il cartellino di identificazione personale, riportante nome, cognome, fotografia nonché il nome della Ditta di appartenenza;

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della ditta aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi. L'Aggiudicatario è responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che ne potessero derivare, ai sensi dell'Articolo 2049 del Codice Civile. La sorveglianza da parte del Committente non esonera le responsabilità del fornitore per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone;

Nel corso dell'esecuzione del servizio, la Ditta Appaltatrice è tenuta a comunicare all'Azienda contraente i nominativi del personale impiegato, dichiarandone, ai sensi del D.P.R. 445/2000, l'idoneità e la qualificazione professionale, con l'esplicita indicazione del programma di formazione cui l'addetto è stato sottoposto. Deve essere consentito al personale dell'Azienda contraente l'accesso alla documentazione dalla quale risulta la qualificazione raggiunta ed il percorso formativo cui l'addetto è stato sottoposto.

La ditta aggiudicataria si impegna altresì a limitare il più possibile il “turn-over” del personale per cause dipendenti dalla ditta stessa. Nel passaggio di consegne tra gli operatori si dovrà comunque garantire l'erogazione del servizio senza soluzione di continuità, secondo gli standard predefiniti.

## 6.2 SEGRETEZZA E PRIVACY

L'Aggiudicatario si obbliga a garantire la riservatezza e l'integrità dei dati acquisiti e gestiti, anche in forma elettronica.

Tutti i dati gestiti tramite gli strumenti informatici componenti la fornitura sono e restano di esclusiva proprietà dell'Azienda contraente.

La gestione delle informazioni, di estrema sensibilità, dovrà essere garantita nel pieno e completo rispetto della normativa vigente; al riguardo l'Azienda contraente e la ditta aggiudicataria si impegnano a non divulgare informazioni, di cui verranno reciprocamente a conoscenza nell'ambito del contratto.

In ogni caso, ai sensi del D.Lgs 196/2003, i dati trasmessi all'Azienda contraente verranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali nei limiti stabiliti dal citato Decreto.

## 6.3 NORMATIVE TRACCIABILITÀ E GESTIONE FARMACO

La ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio appaltato, dovrà rispettare, per quanto applicabili, le disposizioni contenute nelle seguenti normative ed eventuali successive modificazioni:

- Decreto L.vo 24/04/2006 n. 219 *“Attuazione della direttiva 2001/83/CE (e successive direttive di modifica) relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE”* e normativa in esso richiamata, per quanto applicabile ai servizi oggetto del presente appalto, con particolare riferimento ai decreti ministeriali relativi alla tracciabilità dei farmaci;
- Norme di buona pratica nella gestione di prodotti farmaceutici di cui al D.M. 6.7.1999; Decreto L.vo 06/11/2007 n.193 *“Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione regolamenti comunitari del medesimo settore”* e Regolamento (CE) n. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29/04/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari”;
- Decreto L.vo. 24/02/1997 n. 46 *“Attuazione della direttiva 93/42/CEE, concernente i dispositivi medici”*, e normativa in esso richiamata;

- D.P.R. 9/10/1990 n. 309 *“Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza”*, per quanto applicabile.

#### 6.4 NORMATIVA HACCP

La ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio appaltato, dovrà rispettare la normativa HACCP come da disposizioni contenute nel Decreto L.vo 193/07 ed eventuali successive modificazioni *"Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore"*.

### 7 GESTIONE INVENTARIO

Tale funzione deve consentire di identificare tutte le non conformità e le differenze inventariali, indipendentemente dalla causa a cui sono dovute (mancanze, eccedenze, ecc.), al fine di effettuare le necessarie rettifiche e di determinare le responsabilità e gli eventuali costi da addebitare.

Gli inventari, che verranno protocollati ed archiviati nella contabilità di AVR, dovranno essere effettuati dalla ditta aggiudicataria che firmerà detti documenti.

Gli inventari potranno essere effettuati, se richiesto dall'Azienda contraente, anche alla presenza di un responsabile di AVR che controfirmerà il documento di inventario con il referente della ditta aggiudicataria.

Durante lo svolgimento degli inventari dovrà essere garantita la continuità del servizio, salvo la possibilità di sospendere temporaneamente, durante l'inventario completo di fine anno, la sola attività di preparazione dei materiali per al massimo 2 giorni lavorativi, eccetto per richieste non procrastinabili.

La ditta aggiudicataria è responsabile nei confronti del CLAVR della merce di proprietà di questo ultimo giacente presso il magazzino.

Al momento dell'aggiudicazione, l'Azienda contraente e ditta aggiudicataria eseguiranno di comune accordo ed in contraddittorio un inventario completo della merce che la ditta aggiudicataria prende in carico, redigendo un verbale scritto delle operazioni eseguite.

La quantità giacente (contabile) in un qualunque istante verrà considerata pari – per ogni articolo gestito – a quella iniziale più gli arrivi e meno le uscite. Eventuali divergenze tra quantità (fisica) in giacenza e quantità contabile costituisce un “discorde”.

Almeno ogni sei mesi la ditta aggiudicataria dovrà garantire un inventario completo delle giacenze fisiche con dettaglio dei lotti di produzione e scadenze, attraverso una loro verifica materiale. L'Azienda contraente potrà decidere di far presenziare uno o più referenti al momento di tali attività di inventario. Dal confronto di tale conteggio con le risultanze contabili potranno emergere dei “discordi” che:

- verranno comunicati con appositi verbali alla struttura competente, con eventuale richiesta di autorizzazione ad effettuare le necessarie rettifiche;
- saranno rettificati nelle scritture dell'Azienda contraente e della ditta aggiudicataria (“riconciliazione inventariale”);
- daranno luogo ad un eventuale risarcimento della ditta aggiudicataria a favore dell'Azienda contraente.

Ogni differenza inventariale dovrà essere comunicata formalmente all'Azienda contraente. Tutte le rettifiche devono contenere le informazioni del prodotto rettificato comprensive di lotto e scadenza (se presenti).

In base alle risultanze inventariali saranno calcolati i valori delle differenze inventariali come segue:

- saranno determinate, per ogni singolo articolo gestito, le differenze constatate tra quantità fisica a stock e quantità contabile a stock; (con questa formula gli ammanchi inventariali sono negativi e le eccedenze positive);
- saranno individuati, articolo per articolo, il valore del “discorde” moltiplicando il numero (con segno + o -) del punto precedente per il:
  - prezzo riferito al listino di vendita, comprensivo di iva, vigente per le singole USL dell'articolo nel mese durante il quale è stato riscontrato lo scostamento, in caso di articolo con prezzo di vendita;
  - prezzo di acquisto dell'articolo dell'ultimo ordine, comprensivo di iva, effettuato dall'Azienda Sanitaria e ricevuto presso il magazzino Unico, in caso di articolo senza prezzo nel listino di vendita;

- verrà quindi calcolata la somma dei valori così ottenuti tenendo conto dei rispettivi segni;
- se il valore del “discorde” risulterà pari a zero o superiore a zero, per singolo articolo, nulla sarà dovuto (né dalla ditta aggiudicataria all’Azienda contraente né dall’ Azienda contraente alla ditta aggiudicataria); i beni discordi rimarranno di proprietà del CLAVR e la ditta aggiudicataria dovrà comunque motivare le ragioni di tale discrepanza;
- se il valore del “discorde” risulterà negativo, per singolo articolo, la ditta aggiudicataria dovrà corrispondere alla Azienda contraente il valore del “discorde” calcolato come indicato ai punti precedenti.

È facoltà della ditta aggiudicataria di eseguire ciclicamente degli inventari (anche su un numero limitato di articoli) in modo da verificarne la consistenza numerica; in tal caso è facoltà dell’Azienda contraente accettare l’insieme delle risultanze degli inventari parziali alla stregua di un inventario totale, correggendo periodicamente le proprie risultanze contabili ed eseguendo i conteggi per eventuali discordi ed ammanchi come al punto precedente.

Ogni sera, al termine del lavoro, la ditta aggiudicataria trasmetterà informaticamente all’Azienda contraente lo stato delle scorte da lui calcolato sulla base di:

- giacenze del giorno prima;
- arrivo di prodotti;
- spedizione di prodotti;
- accettazione di resi;
- restituzione di resi o danneggiati;
- eventuali rettifiche.

L’Azienda contraente potrà confrontare informaticamente quanto ricevuto con le sue risultanze eventualmente corrette per gli ordini ancora da evadere, e potrà produrre un’eventuale “lista di discordi” che verrà inviata alla ditta aggiudicataria; le parti eseguiranno l’indagine su tali discordanze, ognuna per la propria area di competenza, fino a trovare una motivazione accettabile per ambo le parti (“causale”); entrambe le parti eseguiranno immediatamente la rettifica inventariale nei rispettivi sistemi informatici. Le causali legate ad errori della ditta aggiudicataria che comportino una differenza fra l’inventario fisico e quello contabile verranno tenute in evidenza ed entreranno nel conteggio dei discordi inventariali e degli ammanchi.

A richiesta dell'Azienda contraente e compatibilmente col carico di lavoro della ditta aggiudicataria, potranno essere eseguiti inventari supplementari (anche parziali).

## **8 VIGILANZA E CONTROLLO**

### **8.1 MODALITÀ E TIPOLOGIE DI CONTROLLO**

I controlli potranno essere, ad insindacabile giudizio dell'Azienda contraente e dell'AVR, sia di processo che di risultato.

#### *8.1.1 Controlli di processo*

I controlli di processo riguarderanno la verifica dell'applicazione delle specifiche tecniche riguardanti il layout, le tecnologie, le attrezzature, le procedure, gli aspetti gestionali, organizzativi, amministrativi, contabili, legali (ivi comprese le problematiche di diritto del lavoro e di sicurezza sul lavoro), indicate nel Capitolato e nell'offerta tecnica della ditta aggiudicataria;

Le verifiche saranno condotte dall'Azienda contraente e/o dall'AVR tramite suoi incaricati, e l'Appaltatore dovrà assumere l'obbligo di prestare la cooperazione necessaria a garantire la corretta esecuzione delle verifiche stesse, nonché a mettere a disposizione tutti i documenti, le informazioni, i prospetti, gli organigrammi, i tabulati che gli saranno richiesti nel corso delle verifiche.

A seguito dei controlli, l'Azienda contraente e/o l'AVR contesterà per iscritto le eventuali inadempienze tramite raccomandata con A.R o posta elettronica certificata.

I provvedimenti per la soluzione delle inadempienze contestate dovranno essere adottati entro e non oltre 15 gg naturali e consecutivi decorrenti dal ricevimento della notifica della raccomandata.

#### *8.1.2 Controlli di risultato*

I controlli di risultato consistono nella verifica del livello di servizio fornito dalla ditta aggiudicataria.

I servizi erogati verranno costantemente misurati riferendosi agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione della documentazione tecnica per la partecipazione alla gara d'appalto.

E' istituito a questo scopo un sistema di monitoraggio del livello di servizio come presentato in allegato D, caratterizzato dai seguenti elementi:

- indicatori di riferimento, per la misurazione di un determinato aspetto del servizio;
- modalità di calcolo dell'indicatore;
- valore standard ammissibile;
- periodicità di rilevamento;
- modalità di calcolo delle penali e relative valorizzazioni economiche, in caso di scostamenti dai valori standard ammissibili.

In caso di scostamenti degli indicatori di riferimento dai valori standard ammissibili potranno essere definite delle penali, calcolate e valorizzate secondo la metodologia presentata in Allegato D e applicati secondo le modalità di applicazione delle penali.

Il sistema di monitoraggio verrà gestito dall'Azienda contraente e/o dall'AVR e usufruirà di dati provenienti dal sistema informatico di magazzino (WMS);

Il gruppo di controllo dell'appalto (vedi paragrafo 9.3) si riunirà periodicamente per l'analisi degli indicatori di riferimento e definirà eventuali penali.

E' facoltà del Committente richiedere alla ditta aggiudicataria un report dettagliato - come descritto in allegato D - sugli scostamenti rilevati tra indicatori di riferimento e valori standard ammissibili;

In relazione alle esigenze di servizio si potranno aggiungere ulteriori indicatori di riferimento concordati all'interno del gruppo di controllo dell'appalto.

## **8.2 MODALITÀ DI ACCESSO AL SITO**

Il committente potrà accedere liberamente al magazzino purché ciò avvenga in orario di lavoro o in orario concordato e non comporti intralcio al normale svolgimento del lavoro.

Il committente consegnerà alla ditta aggiudicataria l'elenco delle persone ammesse a visitare il magazzino.

L'accesso al magazzino di incaricati diversi da quelli elencati nella lista di cui sopra è subordinato ad un preavviso scritto, firmato dal Responsabile logistico dell'AVR, che dovrà pervenire alla ditta aggiudicataria almeno un giorno prima della visita, elencando i nomi delle persone relativamente alle quali viene chiesta l'autorizzazione.

## **9 ASSETTO ORGANIZZATIVO, INTERAZIONI E INTERFACCIAMENTI**

### **9.1 ORGANIZZAZIONE**

La ditta aggiudicataria dovrà disporre di una organizzazione dedicata ai servizi oggetto del presente Appalto che, come requisito minimo, dovrà essere costituita da:

- un rappresentante responsabile della struttura, come da paragrafo 9.2;
- una figura unica di responsabile del personale operativo con il compito di coordinare tutte le attività di gestione dei servizi e garantire l'organizzazione e la gestione del personale. È necessario aver maturato tre anni di esperienza in ruolo analogo;
- un responsabile dedicato al coordinamento delle attività di ingresso (ricevimento, accettazione e stoccaggio). È necessario aver maturato un anno di esperienza in ruolo analogo;
- un responsabile dedicato al coordinamento delle attività di uscita (prelievo, preparazione e spedizione).

### **9.2 RAPPRESENTANTE RESPONSABILE**

La Ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione un responsabile della struttura incaricato di gestire la commessa (e un suo delegato compatibilmente all'orario di lavoro relativo a turni, ferie, malattie), presente nelle ore di servizio e rapidamente rintracciabile durante le altre ore della giornata, munito di ampia delega a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di esecuzione degli adempimenti previsti dal contratto d'appalto.

Tale responsabile rappresenterà l'unico interlocutore riconosciuto dall'AVR e dai suoi operatori nonché sarà l'unica persona con cui dovrà interfacciarsi il relativo referente dell'Azienda contraente per la gestione delle problematiche relative al servizio.

Tale responsabile dovrà essere reperibile durante le ore di chiusura del magazzino per intervenire in loco (entro 30 minuti) in caso di segnalazione di allarme degli impianti antincendio, antintrusione, di controllo temperatura celle e ambiente.

### **9.3 MODALITÀ E TIPOLOGIE DI INTERFACCIAMENTO**

Le Aziende sanitarie provvederanno unitamente alla ditta aggiudicataria alla costituzione di un gruppo di controllo dell'appalto, composto da personale qualificato delle Aziende sanitarie di AVR

(ad es. informatico, farmacista, logistico, etc.) e personale della ditta aggiudicataria con funzione di analisi e controllo dei risultati e analisi e verifica delle problematiche.

La ditta aggiudicataria dovrà individuare un Responsabile Farmacista quale direttore tecnico della gestione dei beni farmaceutici e sanitari;

Il Direttore della Farmacia dell'Azienda contraente potrà effettuare controlli qualitativi sui prodotti presenti all'interno del sito e qualsiasi altro controllo riterrà utile ai fini della regolare esecuzione del servizio.

La ditta aggiudicataria dovrà interfacciarsi sia dal punto di vista fisico che dal punto di vista dello scambio delle informazioni con l'operatore terzo che svolgerà il servizio di consegna alle U.O. E' implicita l'accettazione della ditta aggiudicataria a garantire la massima collaborazione per il rispetto degli accordi contrattuali in termini di tempistica e di livello di servizio. La ditta aggiudicataria dovrà porre in atto tutte le precauzioni e predisposizioni necessarie affinché il servizio fornito dall'operatore terzo si integri perfettamente con quelle da lei stessa eseguito.

In caso di segnalazione di allarme degli impianti antincendio, antintrusione, di controllo temperatura celle e ambiente nelle ore di chiusura del magazzino, il referente preposto dell'Azienda contraente e il responsabile dell'aggiudicatario dovranno intervenire in loco entro 30 min.

## **10 PIANO DI AVVIAMENTO**

La ditta aggiudicataria, entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura deve dare avvio all'attivazione del servizio, come di seguito specificato, provvedendo contestualmente a fornire all'Azienda sanitaria contraente i nominativi e le referenze del Responsabile di commessa e di ogni altro membro dei team di lavoro.

Di seguito, per garantire un graduale avvio dell'attività, la ditta aggiudicataria dovrà prevedere tre fasi di presa in carico e gestione del servizio:

- la prima – di “attivazione del servizio” - che dovrà concludersi entro 80 giorni solari dalla data di stipula del contratto - che consiste nella realizzazione e messa a regime del WMS, nella acquisizione delle nozioni relative agli aspetti organizzativi, gestionali, procedurali e normativi da parte dell'aggiudicatario e nella presa in carico in termini di attività e responsabilità delle attività svolte all'interno del magazzino unico. Si intende che per la data di fine svolgimento delle fase 1 la ditta aggiudicataria dovrà provvedere a predisporre tutto quanto necessario allo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato Tecnico. Si intende inoltre che da tale

termine la ditta aggiudicataria sarà responsabile della corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato nei confronti dell'Azienda contraente ("momento di presa in carico del magazzino"). Al termine della fase dovrà essere redatto un apposito "verbale di consegna" dal quale decorrerà la durata contrattuale prevista;

- la seconda - che dovrà concludersi entro 180 giorni solari dalla conclusione della fase 1 - consiste nella realizzazione del sistema logistico (organizzazione, procedure, strutture, attrezzature, ...) idoneo alla gestione di almeno 4.500 righe di uscita al giorno;
- la terza che consiste nella realizzazione del sistema logistico proposto a pieno regime - che dovrà concludersi entro 1000 giorni solari dalla conclusione della fase 1.

Nel caso la ditta aggiudicataria proponesse di utilizzare durante le fasi transitorie 1 e 2, locali diversi da quelli in cui si trova attualmente il magazzino di Pievesestina, tutti gli oneri sono a carico dell'aggiudicatario, compresi i costi di trasloco e di messa in rete del sistema logistico. Ciò è consentito per materiale a scorta e nel caso di locali collocati in un raggio di 10 km dal sito di Pievesestina. Il sito periferico non dovrà essere utilizzato per le attività di preparazione e di spedizione dei materiali ai cdc richiedenti, ma solo come deposito per rifornire il magazzino di Pievesestina immobile B. La gestione documentale dei trasferimenti da e per il magazzino esterno è a carico della ditta aggiudicataria, così come la gestione della tracciabilità del materiale trasferito (anche a livello informatico).

Il piano di avviamento a regime previsto per il CLAVR, soggetto a variazioni derivanti da modifiche organizzative, procedurali e logistiche, prevede di movimentare circa 2.500 righe al giorno nel primo anno, aumentare gradatamente nel secondo (circa 3.500 righe al giorno) e nel terzo anno (circa 4.500 righe al giorno) e arrivare all'inizio del quarto anno al numero di righe previste a regime. Si ricorda che i dati forniti non sono vincolanti e possono subire variazioni senza che l'aggiudicatario possa pretendere indennità di sorta o variazioni dei prezzi di appalto con meccanismi diversi da quelli previsti ai sensi della documentazione di gara.

## **11 RISCATTO DELLE STRUTTURE E AUTOMAZIONI**

Alla cessazione del contratto, anche anticipata rispetto alla naturale scadenza, le tecnologie e le attrezzature fornite (sistemi di stoccaggio, di movimentazione, automazioni di magazzino, hardware, software, etc.) diverranno di proprietà dell'AVR, se ritenuto opportuno da parte di

quest'ultima, al residuo valore contabile come emerge del libro cespiti o da altra documentazione contabile.

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria abbia offerto il riscatto gratuito delle strutture logistiche, delle automazioni e dell'hardware alla cessazione del contratto, anche anticipata, tali beni potranno essere riscattati gratuitamente a discrezione dell'Azienda contraente.

## **12 COSTI E GRAVAMI DEL SERVIZIO**

Sono a carico della ditta aggiudicataria:

- a) tutti i costi inerenti alla gestione del servizio prestato come descritto nel presente Capitolato, compresi i costi del personale, i costi per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, i costi per lo sviluppo del sistema informativo, i costi per eventuali subappaltatori, i costi per l'acquisto di materiale di consumo necessari al compimento delle attività oggetto del presente Capitolato, etc.;
- b) i costi per il ripristino di danni provocati alla struttura del CLAVR dalla ditta aggiudicataria;
- c) i costi per rotture degli imballi e/o dei prodotti, per materiale scaduto non dovuto a eccessi di approvvigionamenti, per l'errata conservazione dei prodotti a temperatura.