

GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA A PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALLA STIPULA DI ACCORDI QUADRO PER LA FORNITURA DI AUSILI PER INCONTINENZA E ASSORBENZA, DI CUI AL DPCM DEL 12 GENNAIO 2017 (GU N.65 DEL 18/03/2017), A MINOR IMPATTO AMBIENTALE, OCCORRENTI ALLE AZIENDE SANITARIE DELLE REGIONI ABRUZZO E VALLE D'AOSTA.

CAPITOLATO TECNICO - rettificato

PREMESSA

AREACOM, in nome e per conto della Regione Abruzzo e di IN.VA. SPA Centrale Unica di Committenza della Valle d'Aosta, è intenzionata ad indire una gara comunitaria a procedura aperta finalizzata all'acquisizione della fornitura di ausili per incontinenti ad assorbenza, di cui al DPCM 12 gennaio 2017, con consegna domiciliare ed ospedaliera, occorrenti alle AASS delle Regioni Abruzzo e Val D'Aosta le cui tipologie e caratteristiche tecniche vengono analiticamente riportate nell'Allegato A – “Caratteristiche degli ausili e campionatura” al presente Capitolato. La procedura in oggetto è indetta in conformità caratteristiche tecniche minime indicate nell'allegato 2 al DPCM del 12 gennaio 2017 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Italiana n. 65 del 18/3/17), “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza” e DM 24 dicembre 2015, (pubblicato in Gazzetta Ufficiale Italiana n.16 del 21 gennaio 2016), “Criteri Ambientali Minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza”.

AREACOM in qualità di Stazione Appaltante e di soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, è responsabile della pubblicazione e successiva aggiudicazione della procedura aperta centralizzata finalizzata all'affidamento del servizio, nonché della sottoscrizione dell'accordo quadro. Con ciascun Aggiudicatario, le ASL stipuleranno un contratto attuativo con il quale il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle AA.SS. ad erogare il servizio di cui al presente Capitolato. Le modalità di fornitura vengono meglio disciplinate negli allegati 4 e 5 (schemi di accordo quadro e contratti attuativi) e nel presente documento.

Nell'ambito del presente atto e in tutta la documentazione di gara si intende per:

- Accordo Quadro: l'accordo stipulato tra AREACOM e da IN.VA. SPA (Centrale Unica di Committenza della Valle d'Aosta) ed il Fornitore aggiudicatario, che regola i termini della fornitura attivata dalle ASL attraverso gli Ordinativi di Fornitura. Lo schema di accordo quadro è riportato in allegato al Disciplinare;
- Ordinativo di Fornitura/Contratto attuativo: il contratto con il quale le ASL impegna il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta e che riporta i quantitativi necessari per tutta la durata della fornitura. A tali Ordinativi di fornitura (Contratti) verrà data esecuzione tramite singole Richieste di Consegna, nelle quali l'Azienda Sanitaria specificherà di volta in volta il quantitativo da consegnare e i luoghi di consegna, secondo quanto stabilito nella presente Convenzione e negli atti di gara.

Si fa presente che il presente Capitolato, l'accordo quadro e tutta la documentazione tecnica non sono fonte di alcuna obbligazione per AREACOM e per l'Azienda Sanitaria nei confronti del Fornitore, la quale assume obblighi nei confronti di quest'ultimo solo ed esclusivamente con l'emissione degli Ordinativi di Fornitura, costituendo l'accordo quadro le condizioni generali dei singoli contratti di fornitura conclusi dall'Azienda Sanitaria con l'emissione dei predetti Ordinativi di Fornitura.

ART.1 - OGGETTO DELLA GARA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'affidamento della fornitura di ausili ad assorbenza per incontinenti e dei relativi servizi connessi, con consegna domiciliare (adulti e bambini) ed ospedaliera (adulti e bambini), occorrenti alle Aziende Sanitarie della Regione Abruzzo e della Regione Valle D'Aosta.

La gara in oggetto si articola in 7 lotti di seguito rappresentati:

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

Lotti	Descrizione lotti
Lotto 1	Consegna domiciliare ASL AVEZZANO-L'AQUILA-SULMONA
Lotto 2	Consegna domiciliare ASL CHIETI-LANCIANO-VASTO
Lotto 3	Consegna domiciliare ASL TERAMO
Lotto 4	Consegna domiciliare ASL PESCARA
Lotto 5	Consegna domiciliare VALLE D'AOSTA
Lotto 6	Consegna ospedaliera adulti REGIONE ABRUZZO E REGIONE VALLE D'AOSTA
Lotto 7	Consegna ospedaliera bambini REGIONE ABRUZZO E REGIONE VALLE D'AOSTA

Si specifica, inoltre, che per tutti i lotti, i quantitativi indicati nell'Allegato 11a - 11b - 11c "fabbisogni e basi d'asta" al disciplinare, per ciascuna tipologia di ausilio, sono stati calcolati sulla base del fabbisogno espresso dalle Aziende Sanitarie e sono riferiti sia all'annualità che all'intero periodo di durata degli Ordinativi di fornitura (48 mesi);

I quantitativi riportati negli allegati sopra citati sono meramente indicativi e non impegnativi, essendo subordinati a circostanze non esattamente predeterminabili, in quanto variabili in relazione alle diverse necessità degli utilizzatori verificabili nel corso del periodo contrattuale.

ART.2 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti oggetto di gara devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- devono rispondere ai requisiti previsti dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017, "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'art. 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502", e in particolare alle caratteristiche di cui all'Allegato 2 dello stesso D.P.C.M.;
- devono essere classificati come Dispositivi medici (ad esclusione degli ausili per bambini);
- devono essere dotati di marcatura CE ai sensi della direttiva CEE 93/42 e in ottemperanza al D.Lgs. 46/97 (ad esclusione degli ausili per bambini);
- devono essere conformi con quanto disposto nel D.Lgs. n. 46/1997, per ciò che concerne etichettatura e confezionamento primario e secondario;
- devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, all'importazione e all'immissione in commercio;
- devono essere rispondenti alla descrizione generale indicata per ciascuna tipologia di prodotto e a quanto indicato nel dettaglio della descrizione all'interno del Capitolato tecnico agli Allegato 4 - Caratteristiche ausili e campionatura;
- devono rispondere, pertanto, ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati durante la fornitura. In particolare, qualora nel periodo successivo all'aggiudicazione, si pervenga ad una nuova pubblicazione del nomenclatore, il Fornitore è obbligato a attenersi ai nuovi contenuti;
- devono essere conformi alle caratteristiche ambientali minime descritte nell'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 "Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza", come dettagliatamente riportate nel successivo paragrafo, ad eccezione dei pannolini per bambini non classificati come Dispositivi Medici;

In merito alle caratteristiche tecniche richieste per i prodotti oggetto di gara, si precisa che la stazione appaltante applica il principio di equivalenza sancito dall'art. 79 e allegato II.5 del d.lgs. n.36/2023. Nel caso

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

in cui l'operatore intenda proporre soluzioni equivalenti ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche equivalenti, lo stesso dovrà allegare all'offerta tecnica apposita dichiarazione nonché documentazione o altro mezzo (compresi i mezzi di prova di cui all'allegato II.8 del D.Lgs. n. 36/2023) idonei a dimostrare che le soluzioni proposte ottemperano in maniera equivalente ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche. Tale documentazione sarà valutata dalla stazione appaltante ai fini della verifica della sussistenza dell'equivalenza. Nel corso di esecuzione della fornitura, la ditta aggiudicataria sarà obbligata a fornire i dispositivi apportando loro tutte le modifiche tecniche migliorative che dovessero essere stabilite da successive disposizioni di Leggi, Regolamenti o dalla stessa modifica o sostituzione del D.P.C.M. 12 gennaio 2017 e richiesti dalla Stazione Appaltante a seguito di specifica valutazione.

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi inoltre a comunicare tempestivamente all'Azienda Sanitaria le eventuali modifiche che verranno apportate ai dispositivi forniti, restando a discrezione dell'Azienda Sanitaria la loro accettazione.

Tutti i prodotti destinati all'assorbimento, dovranno presentare il codice identificativo del lotto di produzione, impresso sul prodotto stesso e/o sulla confezione primaria e/o sulla confezione secondaria e/o in qualsiasi altro modo che consenta la rintracciabilità e quindi il ritiro dal mercato in caso di accertati difetti di produzione.

Si specifica che gli ausili oggetto della presente procedura si suddivideranno nelle seguenti 3 categorie:

Ausili obbligatori

Ciascuna Ditta concorrente dovrà offrire prodotti corrispondenti a tutte le tipologie di ausili, classificati come "obbligatori", individuati e meglio descritti nella tabella Allegato A – "Caratteristiche degli ausili e campionatura" al presente Capitolato. In merito si fa presente che, per quanto riguarda i pannoloni riconducibili (individuati con l'abbreviazione "R"), le misure riportate nel suddetto allegato – per convenzione riferite a quelle previste per gli ausili di cui al DPCM – sono meramente indicative e finalizzate all'individuazione delle taglie richieste (formato XL, Grande/Large, Medio, Piccolo). Per i pannoloni di cui al DPCM valgono le misure previste nel medesimo. Si precisa inoltre che vengono considerate equivalenti le mutandine in tessuto elastico e le mutandine in rete elastica. Pertanto, le Ditte potranno offrire discrezionalmente l'una o l'altra tipologia di prodotto.

Ausili facoltativi

Ciascuna Ditta concorrente, in sede di offerta, ha la facoltà di presentare e quotare ulteriori prodotti, rispetto a quelli precedentemente indicati, che siano ad essi riconducibili in quanto migliorativi e innovativi per caratteristiche tecniche e funzionalità, anche rispondenti ad esigenze di utilizzo per specifici target di assistiti. Si specifica che la Commissione giudicatrice ammetterà come "facoltativi" gli ausili che, riflettendo comunque le caratteristiche dei prodotti offerti come obbligatori, compresa la eventuale rispondenza dei medesimi prodotti alle caratteristiche ambientali minime, presentino migliorie tali da soddisfare quanto richiesto nelle griglie di valutazione (Tabelle 1, 2, 3) di cui al paragrafo 17 del disciplinare. La Ditta concorrente deve offrire "ausili facoltativi" esclusivamente per la tipologia di pannoloni indicata nelle suddette griglie di valutazione di cui al paragrafo 17. La Commissione, pertanto, non accetterà come facoltativi prodotti che:

- non rientrino nelle tipologie ivi individuate;
- non presentino le migliorie richieste nelle Tabelle 1, 2, 3 del paragrafo 17, come sopra indicato;

Si precisa inoltre che per i lotti relativi agli ausili per adulti con consegna ospedaliera, non devono essere offerti come prodotti facoltativi gli ausili destinati all'utilizzo per bambini. Pertanto se offerti, non saranno presi in considerazione dalla Commissione giudicatrice, anche ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo;

I prodotti facoltativi ammessi dalla commissione saranno integrati nell'elenco degli ausili prescrivibili.

Si specifica infine, che il Fornitore sarà obbligato a fornire agli utenti esclusivamente prodotti con codici o descrizioni uguali a quelli offerti in sede di gara, fatta salva altresì la sostituzione per innovazione tecnologica dei prodotti di cui ai successivi paragrafi. In riferimento a tali ausili, la Ditta concorrente deve presentare la documentazione tecnica e la campionatura come descritto nel Disciplinare di gara.

Nel corso della fornitura non sarà, pertanto, ammessa la sostituzione di prodotti "obbligatori" o "facoltativi" offerti in gara. Fanno eccezione i casi di "sostituzione per innovazione tecnologica", sopra rappresentati, o le modifiche causate da particolari esigenze terapeutiche/di fornitura debitamente motivate, concordate ed approvate dall'Azienda Sanitaria.

Ausili alternativi

Per particolari esigenze terapeutiche (es. allergie/intolleranze) o specifiche categorie di assistiti (ADI e ADICP), opportunamente certificati da uno specialista del S.S.N, il Fornitore, previa condivisione con l'ASL, dovrà garantire:

- la fornitura di prodotti alternativi di propria produzione/commercializzazione non facenti parte della propria offerta ma equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità. In tal caso, dovranno esser rispettati i tempi di consegna previsti nel presente Capitolato per la consegna domiciliare e/o ospedaliera;
- la fornitura di prodotti alternativi di altre aziende presenti sul mercato equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità. In tal caso, solo in riferimento alla consegna domiciliare, è ammessa una tolleranza di 15 (quindici) giorni dalla data di consegna precedente/prevista;
- la fornitura di ausili con caratteristiche di non traspirabilità.

Caratteristiche ambientali minime degli ausili

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

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

Si specifica che, ai fini della soddisfazione del requisito, per "prodotti forniti" si intendono le quantità di pezzi che la Ditta intende offrire, appartenenti ad una o più tra le tipologie di ausili, classificati come "obbligatori", indicati nell'Allegato A – "Caratteristiche degli ausili e campionatura" del Capitolato tecnico. L'Operatore economico dovrà quindi indicare quale o quali tra le tipologie di prodotti forniti (es. pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio, misura grande) sono in possesso delle etichette di gestione forestale sostenibile. Per il lotto di interesse, il requisito sarà pertanto soddisfatto qualora l'intero fabbisogno corrispondente alla tipologia di ausilio prescelta, sia in possesso dei requisiti ambientali sopra esposti e rappresenti almeno il 30% del quantitativo complessivo richiesto in gara di ausili costituiti da pasta di cellulosa, da cui vanno comunque esclusi i pannolini per bambini e le mutande elasticizzate. Nel caso in cui a tale/i tipologia/e corrisponda un numero di pezzi superiore al 30% del volume complessivo, l'offerta si intenderà effettuata e da eseguire, anche con riferimento ai pezzi eccedenti, con prodotti che rispettano i requisiti minimi ambientali richiesti. Ai fini del raggiungimento della ricordata percentuale non saranno invece prese in considerazione le tipologie di ausili offerte per le quali si assicuri la rispondenza al requisito ambientale solamente con riferimento a quote parziali del relativo fabbisogno.

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

Additivo nei polimeri: Il contenuto di piombo, cadmio, cromo esavalente e relativi composti non devono essere presenti nelle plastiche utilizzate, se non sotto forma di impurità (ovvero di contenuto inferiore allo 0,01% (100 ppm della massa di ciascun materiale plastico/polimero di origine sintetica utilizzato nel prodotto). Inoltre, non devono essere presenti, se non sotto forma di impurità, ritardanti di fiamma bromurati, ftalati a basso peso molecolare (ftalato di bis (2-etilesele) (DEHP) CAS n. 117-81-7; ftalato di dibutile (DBP) CAS n.

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

84-74-2; ftalato di butilbenzile (BBP) CAS n. 85-68-7), composti organostannici, l'acrilamide (CAS number: 79-06-1) né, nei poliesteri, deve essere presente l'antimonio.

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

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

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

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

Ove aggiunte sostanze deodoranti per impieghi legati al benessere dell'utilizzatore, queste devono essere conformi alle prescrizioni dell'art. 14 del Regolamento n. 1223/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 novembre 2009 sui prodotti cosmetici, in particolare non devono rientrare tra quelle indicate nell'Allegato III del medesimo Regolamento. Non è consentito l'uso di nitromuschi né di muschi policiclici.

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

Si specifica che:

- i requisiti di cui sopra devono intendersi riferiti a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica
- tutti i requisiti sopra riportati valgono esclusivamente per i prodotti classificati come "dispositivi medici". In linea con quanto indicato nei "Chiarimenti in ordine ai quesiti pervenuti sui Criteri ambientali minimi per gli ausili per l'incontinenza, adottato con DM 24 dicembre 2015" forniti del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e pubblicati sul proprio sito istituzionale, pertanto, la richiesta di conformità ai Criteri Ambientali Minimi per gli ausili per l'incontinenza non si applica ai pannolini per bambini inclusi nei lotti di gara.

Imballaggio, confezionamento ed etichettatura

L'imballaggio dei prodotti consegnati deve rispondere ai requisiti minimi sopra riportati e, inoltre deve essere gratuito, a perdere, robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto che ne deve garantire l'integrità finale. Ogni pallet deve contenere prodotti della stessa varietà, qualità e grandezza omogenea. In ogni imballo devono essere riportate esternamente in modo indelebile e chiaramente leggibile le seguenti indicazioni:

- denominazione e sede dell'impresa (solo per le consegne ospedaliere);
- tipologia del prodotto (solo per le consegne ospedaliere);
- quantitativo del prodotto (solo per le consegne ospedaliere);
- Qualora i prodotti vengano consegnati in pallet – anche nei casi di consegna di più prodotti presso Comunità terapeutiche o RSA -, il Fornitore è obbligato a rispettare le seguenti prescrizioni:
- pallet EURONORM da 1200 X 800 mm ed assolutamente integro;

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

- integralmente e correttamente imballato col cellophane, qualora la stabilità della merce lo richieda;
- altezza complessiva (colli + pallet) non superiore a cm 115;
- peso non superiore ai 750 Kg.

I colli in esso contenuti devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione, che deve essere sempre mantenuta per tutta la durata della fornitura. Imballo e confezioni devono essere a perdere. Il bancale utilizzato per il trasporto del pallet deve essere ritirato dal Fornitore contestualmente alla consegna della fornitura a sue spese.

Il Fornitore deve provvedere a proprie spese al ritiro e allo smaltimento dei pallet utilizzati per la consegna dei prodotti. I colli contenuti in ciascun pallet devono riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione. Imballo, confezioni e pallet devono essere a perdere.

Relativamente alla consegna a domicilio dell'utente, il Fornitore si impegna ad utilizzare appositi imballaggi che garantiscano, in tutti i casi, la privacy dell'utente. Parimenti i mezzi/veicoli utilizzati per la distribuzione domiciliare devono essere privi di scritte pubblicitarie che consentano l'individuazione della patologia degli utenti.

Sul confezionamento primario e secondario di ciascun Prodotto, dovrà essere presente almeno l'indicazione del codice EAN (detto anche "codice a barre"), la denominazione della ditta produttrice ("fabbricante" ai sensi del d.lgs. n. 46/1997), la tipologia di ausilio, il nome commerciale, la taglia/il peso/le dimensioni dell'ausilio (laddove presente/i), il livello di assorbimento, anche con indicazione simbolica (in gocce o altra simbologia o dicitura), il quantitativo totale di ausili contenuti nella confezione, le indicazioni per la corretta conservazione degli ausili (anche espresse con simboli o pittogrammi), le indicazioni sulla presenza di aloe o altre sostanze/prodotti

Tutti i confezionamenti dei Prodotti da consegnare dovranno essere integri, non danneggiati e chiusi.

L'etichettatura e le istruzioni per l'uso devono essere redatte in lingua italiana e rispettare le normative vigenti, riportando la destinazione d'uso prevista per ciascun Prodotto. Le istruzioni possono contenere anche eventuali informazioni necessarie all'utilizzatore, le eventuali controindicazioni e precauzioni da prendere.

Si precisa che, tutte le indicazioni sulle etichette e sulle confezioni, così come previsto all'art. 5 comma 4 del D.Lgs. 46/1997, devono essere in lingua italiana.

Per ciò che concerne gli ausili consegnati a domicilio, qualora gli imballaggi o il confezionamento dei prodotti non corrispondessero alle regole esposte o presentassero difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni la merce verrà rifiutata dall'assistito da famiglia o da persona delegata, e la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla immediata sostituzione della medesima entro 5 giorni lavorativi. La Ditta dovrà provvedere al ritiro di tutti gli imballaggi al termine delle operazioni di consegna e di montaggio. L'ASL si riserva comunque di procedere a controlli presso i punti vendita indicati in offerta e richiedere, nei casi di non conformità di confezionamento/imballaggio, la sostituzione della fornitura nei tempi già riportati per la consegna a domicilio.

ART.3 - CONSEGNA DOMICILIARE – SERVIZI CONNESSI

I lotti 1-2-3-4-5 hanno ad oggetto la consegna di ausili a domicilio dell'assistiti aventi diritto e risultanti dal sotto riportato "Elenco assistiti" tra quelli identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'azienda sanitaria, secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017. Per consegna a domicilio si intende sia la consegna al domicilio dell'utente, che la consegna presso residenze sanitarie e socio-sanitarie pubbliche o private, insistenti nel medesimo ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria, e presso le quali l'assistito risulta ricoverato.

Modalità di subentro a precedente fornitore

Il subentro del fornitore precedente sarà caratterizzata da tre sotto fasi, da condurre secondo modalità e con le tempistiche più avanti riportate:

- incontro preliminare
- trasmissione elenco assistiti
- attivazione del servizio

Incontro preliminare

Successivamente alla stipula della Convenzione, l'Azienda Sanitaria provvederà a fissare un incontro con il Fornitore per concordare le modalità di erogazione del servizio e i tempi di attivazione dello stesso anche ai fini dell'emissione del relativo ordinativo di fornitura. Durante l'incontro il Fornitore e l'Azienda Sanitaria dovranno accordarsi su:

- modalità di subentro al precedente fornitore;
- trasferimento, sotto la responsabilità dell'Azienda Sanitaria, delle informazioni relative agli utenti aventi diritto;
- modalità di gestione del database;
- modalità di interfacciamento ed eventuale personalizzazione del Sistema informativo;
- numero e tipologia di account da attivare per l'accesso al Sistema informativo;
- modalità di assistenza e consulenza agli utenti;
- sedi e orari di tali attività presso la sede di ciascun distretto sanitario;
- strumenti di valutazione dell'incontinenza (cfr. Linee guida offerte in gara) e ausili da assegnare (progetti di modulabilità fornitura);
- eventuali comunicazioni da inviare agli assistiti prima dell'avvio della fornitura;
- quanto necessario al buon funzionamento del servizio.

Tale incontro dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla stipula della Convenzione, salvo diverso accordo tra le parti, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – “Schema di Accordo Quadro” al Disciplinare di gara.

Nella medesima sede l'Azienda Sanitaria dovrà consegnare l'Elenco degli utenti/assistiti (di seguito anche solo “Elenco”) e il Fornitore dovrà comunicare i nominativi del personale infermieristico impiegato nel servizio di assistenza e consulenza infermieristica (d'ora in poi, “Consulente Infermieristico”), nonché il nominativo della persona individuata come Responsabile del Servizio.

In sede di “Incontro preliminare” l'Azienda Sanitaria comunicherà al Fornitore il/i nominativo/i del Responsabile/i Sanitari/o individuati all'interno della Azienda Sanitaria stessa – es. Direttore di Distretto/Direttore Sanitario/Responsabile della Protesica o suo/i delegato/i – (d'ora in poi “RS” - Responsabile Sanitario), che avrà il compito di gestire i rapporti con i Consulenti Infermieristici del Fornitore, per conto dell'Azienda Sanitaria e in particolare (per i lotti 1-2-3-4-5):

- approvare le “Linee guida per l'individuazione del numero e della tipologia di ausili più appropriati in funzione della patologia e delle esigenze dei pazienti” (di seguito anche solo “Linee Guida”) – comprensive della metodologia di sovrapposibilità degli ausili offerti rispetto a quelli attualmente in uso presso l'Azienda Sanitaria – presentate dal Fornitore in sede di Offerta. Ai fini della definitiva approvazione, il RS può richiedere modifiche alle Linee Guida e alla metodologia di sovrapposibilità - in base a specifiche esigenze dell'Azienda Sanitaria o di particolari categorie di utenza – le quali dovranno essere comunque condivise con il Fornitore ed eventualmente apportate entro la fase di attivazione del servizio, di cui al successivo paragrafo;
- condividere con il Fornitore la tipologia e il numero di ausili da fornire agli utenti già assistiti, individuati sulla base delle Linee Guida approvate e dei progetti di modulabilità presentati in sede di gara, ed eventualmente valutare e approvare le proposte di modifica della precedente fornitura avanzate dal Consulente infermieristico.
- Per linee guida si intendono le proposte dei concorrenti in ordine ai parametri 14-15-17-18-19-20-21

Elenco degli assistiti

L'Azienda Sanitaria avrà l'onere di chiedere ai singoli utenti la liberatoria per la tutela della privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio come di seguito specificato. Tale attività deve essere necessariamente antecedente

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

la consegna dell'Elenco. A tal proposito il Fornitore è individuato come responsabile del trattamento dei dati personali relativi agli utenti aventi diritto alla fornitura degli ausili.

L'Elenco consegnato dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome, codice fiscale, numero di tessera sanitaria, numero di telefono, riferimento alla acquisizione della autorizzazione di cui al DPCM 12 gennaio 2017 dell'utente, completo dei dati di validità (dal...al...);
- il Prodotto/i e i quantitativi da consegnare all'utente, con indicazione almeno di marca, modello, taglia;
- indicazione della sede di consegna dei Prodotti per ogni utente (residenza ovvero domicilio dell'Assistito);
- date previste per la consegna;
- eventuali note per la consegna all'utente (quali ad esempio il nome del familiare autorizzato alla ricezione dei prodotti nel caso di utenti con problemi di mobilità e/o deambulazione ovvero di utenti minorenni).
- giorni e gli orari di apertura dell'Ente e/o eventuali indicazioni di luoghi differenti ove il Fornitore dovrà ritirare ogni aggiornamento dell'Elenco degli Assistiti che dovesse intercorrere nel periodo di validità del Contratto.

Il Fornitore, entro 48 ore (2 giorni lavorativi) decorrenti dalla avvenuta ricezione dell'Elenco, deve darne riscontro all'Azienda Sanitaria, esclusivamente a mezzo fax o PEC, segnalando eventuali incompletezze o incongruità. In tale caso, l'Azienda Sanitaria dovrà inviare nuovamente al Fornitore l'Elenco corretto. In assenza di comunicazioni l'Elenco medesimo si considererà accettato ("Data di accettazione dell'Elenco").

In questa fase il RS potrà proporre modifiche alle Linee Guida e alle metodologie di sovrapposibilità, le quali dovranno essere comunque apportate entro la fase di attivazione del servizio, di cui al paragrafo successivo.

Attivazione dei servizi e subentro del fornitore

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di accettazione dell'Elenco, il Fornitore deve avere terminato la fase di organizzazione del servizio, darne formale comunicazione all'Azienda, anche a mezzo PEC, indicando la data di inizio della fornitura, che non deve essere superiore a ulteriori 15 giorni lavorativi.

Entro il termine totale di 30 giorni lavorativi dalla data di accettazione dell'Elenco, tale fase istruttoria deve concludersi anche con l'approvazione di un Piano sottoscritto da entrambe le parti in cui sono riportate tutte le attività, i tempi e le modalità del servizio di fornitura e dei servizi ad essa connessi. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – Schema di Accordo quadro.

In questa fase il RS approverà definitivamente le Linee Guida, la relativa proposta di sovrapposibilità degli ausili avanzata dal Fornitore, nonché i progetti di modulabilità presentati in gara, che saranno parte integrante del Piano sopra riportato.

Si ricorda che tutti gli ausili selezionati per la fornitura dovranno necessariamente appartenere alla lista di prodotti "obbligatori" e/o "facoltativi" offerta in gara, ad eccezione di particolari casi di cui al paragrafo 2. La Fornitura di ausili non compresi tra quelli "obbligatori" e/o "facoltativi" offerti dal fornitore e approvati dalla Commissione giudicatrice in sede di gara, deve essere debitamente motivata ed approvata dall'Azienda Sanitaria, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – "Schema di Accordo quadro" al Disciplinare di gara.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a subentrare al precedente, a partire dal giorno concordato con l'Azienda e nel rispetto della cadenza delle consegne risultante dal Piano sottoscritto dalle parti, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – "Schema di Accordo quadro" al Disciplinare di gara. Si precisa che il subentro del nuovo Fornitore ha inizio con l'attivazione delle attività di assistenza e consulenza infermieristica presso la sede del distretto sanitario, ovvero con la prima consegna effettuata nell'ambito dell'Ordinativo di fornitura, e si considera concluso nel momento in cui tutti gli utenti aventi diritto hanno ricevuto la prima consegna.

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

Assistenza infermieristica

Al Fornitore si richiede un'attività di consulenza infermieristica, integrata con i competenti servizi dell'Azienda Sanitaria, e finalizzata ad attivare il "Servizio Gestione Utenti". Tale servizio, da svolgersi presso i locali dell'Amministrazione, si esplica in particolare modo nell'accogliere gli utenti, analizzarne i bisogni e individuare la quantità e la tipologia di ausili da consegnare, nel rispetto dei massimi stabiliti nel DPCM 12 gennaio 2017 (anche mediante l'utilizzo di materiale illustrativo ed eventuale campionatura) e secondo le modalità riportate nel progetto offerto.

Il servizio dovrà, inoltre, curare l'istruzione e l'assistenza ai pazienti o loro familiari sulle problematiche dell'incontinenza e sul corretto utilizzo dei prodotti (es. modalità di prevenzione delle piaghe da decubito).

Per l'erogazione di tale servizio il Fornitore deve impiegare personale infermieristico adeguatamente formato ed iscritto all'albo professionale. Nell'incontro preliminare il Fornitore deve fornire al RS l'elenco nominativo del personale che verrà impiegato con le relative generalità, nonché una dichiarazione circa il completo assolvimento degli obblighi competenti per legge. Il personale infermieristico impiegato dipende ad ogni effetto direttamente dal Fornitore, ma le modalità di erogazione del servizio (orari e sedi) dovranno essere concordate con l'Azienda Sanitaria.

Eventuali variazioni di personale e orari dovranno essere tempestivamente segnalate ai referenti dell'Azienda Sanitaria. L'impresa deve impiegare personale di sicura professionalità che dovrà osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore presso l'Azienda Sanitaria. Resta inteso che l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale infermieristico ritenuto non adeguato all'espletamento del servizio.

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

Il Fornitore risponde di qualsiasi responsabilità possa verificarsi al proprio personale in servizio, sollevando formalmente ed espressamente l'Azienda Sanitaria.

L'attività del personale infermieristico presso le Aziende Sanitarie, in ciascun distretto sanitario, deve essere garantita 8 ore la settimana per ogni 1000 (mille) utenti aventi diritto, anche in modalità innovative e connessioni da remoto, facenti capo all'Azienda Sanitaria per tutto il periodo della fornitura, salvo diverse disposizioni dell'Azienda Sanitaria.

In ogni caso dovrà essere garantita almeno una presenza attività settimanale presso ogni distretto sanitario interessato dal presente appalto. Sarà inoltre obbligatorio esporre il protocollo operativo del servizio di consulenza presso le medesime sedi distrettuali. Al fine di adempiere alle disposizioni indicate, il fornitore dovrà mettere a disposizione del consulente infermieristico un PC con connessione internet.

Il servizio deve essere erogato in via continuativa ed eventuali sospensioni devono essere concordate con l'Azienda Sanitaria; pertanto la struttura organizzativa del Fornitore deve essere tale da garantire la continuità del servizio anche in caso di assenza del personale destinato a tale attività, il cui nominativo risulti tra le parti. Le sedi, gli orari ed i nominativi del personale infermieristico impiegato nel servizio saranno contenute nel Piano operativo consegnato dal Fornitore e comunicato nell'incontro preliminare per la definizione dei servizi. Su segnalazione dell'Azienda Sanitaria, il personale infermieristico deve recarsi presso il domicilio dell'utente per fornire la consulenza infermieristica e altresì effettuare verifiche e controlli.

Modalità di individuazione della fornitura più appropriata

La fornitura dovrà essere erogata sulla base del piano operativo/prescrizione formulato dal MMG/medico specialista.

Sulla base di tale prescrizione e in conformità con le "Linee guida per l'individuazione della fornitura più appropriata" offerte in gara, il fornitore dovrà proporre l'opzione di modulabilità - tra quelle prodotte in sede di offerta all'interno del progetto di modulabilità - che più si adatta alle particolari esigenze dell'assistito. Tale

proposta dovrà essere concordata con il RS dell'Azienda Sanitaria e da questi approvati, ai fini della definitiva fornitura.

Le attività di individuazione della fornitura più adatta verranno declinate nelle seguenti fasi della fornitura:

- Al momento del subentro il Fornitore, sulla base dell'Elenco assistiti e, in conformità alle Linee Guida e alle metodologie di sovrapposibilità approvate, deve operare con il RS al fine di individuare, tra i prodotti offerti in gara, la fornitura adatta ("progetto di modulabilità" alla patologia e alle esigenze del paziente in termini di quantità, caratteristiche ed eventualmente tipologia dell'ausilio, rispetto a quanto precedentemente fornito).
- In corso di fornitura, a seguito di un'attenta valutazione effettuata di concerto al RS relativamente al mutato quadro clinico del paziente, il Fornitore ha la facoltà di proporre un progetto di modulabilità differente rispetto a quanto precedentemente concordato al momento del subentro. Tali eventuali modifiche devono essere coerenti con quanto contenuto nelle Linee Guida, corredate da adeguata documentazione a supporto e, comunque, concordate con l'utenza e definitivamente approvate dal RS dell'Azienda Sanitaria, pena l'applicazione delle Penali di cui all'Allegato 4 – Schema di accordo quadro. Ogni variazione del piano di fornitura (quantità/qualità degli ausili) ad uno o più utenti avrà effetto a partire dalla fornitura successiva a quella in corso, eccettuati i casi in cui si ritenga opportuno, di concerto anche con il RS, di anticipare la nuova fornitura. Ogni variazione dovrà essere inserita nel Sistema informativo, aggiornando la posizione dell'utente in tempo reale.

Relativamente ai nuovi utenti che, nel corso della fornitura dovessero acquisire il diritto alla fornitura di ausili, il Fornitore dovrà:

- acquisire la prescrizione sottoscritta dal medico specialista di struttura pubblica e formulata in conformità all'art. 1 dell'allegato 11 al DPCM 12 gennaio 2017;
- fornire la dovuta assistenza;
- consegnare al RS la documentazione relativa ai nuovi utenti;
- individuare il "progetto di modulabilità" più adatto, secondo le indicazioni riportate nel piano operativo/prescrizione e nelle modalità di cui alle "Linee Guida" approvate. Numero e tipologia degli ausili (tassativamente scelti all'interno della lista di ausili "obbligatori"/"facoltativi" offerti dal fornitore e approvati dalla Commissione giudicatrice in sede di gara, ad eccezione di particolari casi già concordati con il RS) dovranno essere condivisi con il RS;
- aggiornare il Sistema Informatizzato/database

In sede di rinnovo annuale della fornitura, il Fornitore dovrà:

- acquisire l'eventuale richiesta di conferma della Fornitura sottoscritta dal MMG e procedere in automatico a garantire la continuità del servizio di consegna a domicilio;
- verificare l'eventuale richiesta di modifica della fornitura sottoscritta dal Medico specialista, qualora sussista un aggravamento del quadro clinico preesistente, e procedere secondo le modalità riportate nel precedente paragrafo dedicato ai nuovi utenti.

Linee guida per l'individuazione della fornitura più appropriata e progetti di modulabilità

Linee guida

La Ditta concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre specifiche Linee Guida in termini di metodologie, procedure e strumenti proposti al fine di individuare il progetto di fornitura più appropriato.

All'interno di tali Linee Guida dovranno essere riportati:

- metodologia e strumenti utilizzati per definire la sovrapposibilità tra gli ausili offerti e quelli attualmente in uso dall'utenza, così come riportato nei paragrafi precedenti.
- strumenti di valutazione multidimensionale dell'utenza adottati per la definizione di una fornitura corretta degli ausili per ciascun paziente.

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

Le Linee Guida verranno condivise dal Fornitore con il RS, e da questi approvate, e verranno quindi utilizzate per l'erogazione del servizio. Eventuali variazioni a quanto previsto dalle Linee Guida, proposte dal Fornitore o dall'Azienda Sanitaria sia nella fase del subentro sia in corso di fornitura, dovranno essere concordate fra le parti, così come disciplinato dai paragrafi precedenti.

Progetti di modulabilità fornitura

Coerentemente con le metodologie rappresentate nelle "linee guida", il fornitore dovrà formulare specifici "progetti di modulabilità" della fornitura finalizzati al soddisfacimento delle diverse esigenze degli assistiti, così come individuata all'interno del progetto operativo/prescrizione.

Tali progetti, da intendersi come progetti ("opzioni") di appropriatezza (numero, tipologia e livello di assorbenza degli ausili) formulati sulla base delle diverse variabili componenti l'anamnesi dell'utente (comorbidità, assunzione farmaci, quadro ICI Q SF, grado di autonomia, ecc), dovranno rispettare quanto presentato in sede di offerta. Ogni eventuale modifica ai progetti di modulabilità - in termini di opzioni proposte e tipologie di ausili in esse previste – offerti in sede di gara, dovranno essere debitamente motivate e concordate con l'utenza e il RS dell'Azienda Sanitaria da questi definitivamente approvati

Consegna e ritiro ausili

Consegna a domicilio ausili

I lotti 1-2-3-4-5 caratterizzati dalla consegna all'interno del domicilio degli utenti (ovvero al piano), sono rivolti agli utenti aventi diritto, qualunque sia la localizzazione del loro domicilio nell'ambito territoriale di pertinenza dell'Azienda Sanitaria che hanno aderito alla gara centralizzata, anche se momentanea (es. ricovero presso RSA/hospice su tutto il territorio regionale). Gli utenti aventi diritto saranno identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'Azienda Sanitaria. I prodotti oggetto della fornitura dovranno pertanto essere consegnati, a cura e spese del Fornitore, direttamente all'utente o terzo autorizzato risultante dall'Elenco, direttamente al domicilio dell'avente diritto. Il Fornitore ha l'obbligo di risolvere qualsiasi problema logistico e di viabilità, previo avviso telefonico per ciascuna consegna.

La consegna dovrà avvenire trimestralmente con una tolleranza massima di 5 giorni lavorativi dalla data di consegna precedente, garantendo in ogni modo la continuità della fornitura e in particolare assicurando almeno 4 (quattro) consegne annue a copertura del fabbisogno di ciascun assistito per un totale di 365 giorni all'anno (366 in caso di anno bisestile).

Per specifiche esigenze (casi gravissimi, particolari esigenze dell'utenza) rilevate dall'Azienda Sanitaria e segnalate nel piano terapeutico individuale, il Fornitore si obbliga ad effettuare la consegna a domicilio con cadenze differenti da quanto richiesto in gara (mensili, bimestrali, semestrali). Si stima che tali casistiche interessino non più del 2% degli utenti aventi diritto.

La consegna a domicilio, da effettuarsi qualunque sia la localizzazione dell'assistito nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria, dovrà garantire la riservatezza dell'utente, in ossequio al Regolamento Europeo n.2016/679 (GDPR), dal D.Lgs n. 51 del 18/5/2018, nonché alle disposizioni emanate dal Garante per la Protezione dei dati personali con Delibera N. 520 del 21/11/2013. In particolare:

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

Il mancato rispetto di tali disposizioni comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – Schema di accordo quadro.

La Consegna a domicilio dovrà essere concordata con l'utente o suo delegato. Sarà, pertanto, cura del Fornitore procedere al preavviso di consegna all'utenza telefonicamente entro e non oltre 48 ore dalla data prevista per

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

la stessa, nonché verificare preventivamente la presenza al domicilio dell'utente o di un familiare da lui delegato al ritiro della fornitura, previo contatto telefonico

Qualora l'assistito (o suoi delegati) contattato telefonicamente, risulti non reperibile al domicilio il giorno e l'ora concordati, è fatto carico alla Ditta di consegnare, al recapito postale dello stesso, apposita cartolina recante le modalità della successiva consegna della stessa fornitura e i recapiti della Ditta per la conferma da parte dell'assistito, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda Sanitaria. Nel caso di impossibilità di consegna entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della cartolina, e/o mancata reperibilità telefonica dell'utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'ordine, l'ordine effettuato è da intendersi sospeso e la Ditta incaricata non darà ulteriore corso se non successivamente a disposizioni fornite dal competente ufficio della Azienda Sanitaria. Nel caso in cui l'ufficio interessato non provveda a fornire alcuna indicazione alla Ditta, entro dieci giorni lavorativi, la stessa provvederà all'annullamento dell'ordine. Resta, comunque, ferma la responsabilità del Fornitore in ordine alla consegna del materiale a persona non autorizzata

Nel caso in cui il paziente o il delegato rifiuti il servizio, l'addetto alla consegna annoterà sul Verbale di Consegna/Attestazione di consegna i motivi del rifiuto e comunicherà alla propria centrale operativa l'evento affinché, quest'ultima, possa in tempi reali contattare l'ufficio della Azienda Sanitaria interessata al fine di concordare soluzioni alternative.

Il Fornitore si impegna a non avviare la spedizione e a non conteggiare i relativi costi nella fatturazione, qualora prima di effettuare fornitura a domicilio dell'utente, venga a conoscenza, tramite comunicazione da parte dell'Azienda Sanitaria o dei famigliari dell'utente stesso, che lo stesso è deceduto ovvero che ha trasferito il proprio domicilio/residenza presso altra Regione ovvero che è ricoverato presso strutture pubbliche. Qualora il Fornitore venga a conoscenza del decesso/trasferimento/ricovero dell'utente, solo in occasione della consegna, la stessa non dovrà essere effettuata e il quantitativo e la tipologia di merce non consegnata dovrà risultare, ove possibile, da un documento sottoscritto da un familiare del deceduto/trasferito/ricoverato. In tal caso, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'Azienda Sanitaria oltre che aggiornare il database di cui al paragrafo "Sistema informativo". Anche in questo secondo caso il fornitore non dovrà conteggiare i relativi costi nella fatturazione.

Qualora il quantitativo di prodotti consegnati fosse inferiore al quantitativo dovuto la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, anche se pervenute tramite segnalazione al Call Center.

Per ogni consegna effettuata presso il domicilio dell'assistito, il fornitore - anche per mezzo dell'eventuale soggetto incaricato del trasporto - dovrà redigere un "Verbale di consegna", controfirmato dall'assistito o suo delegato, nel quale dovrà essere dato atto dell'avvenuta consegna. Il verbale dovrà essere redatto almeno in triplice copia ovvero digitalmente: una per il fornitore, una per il distretto competente dell'Azienda Sanitaria e una per l'assistito (o suo delegato) e dovrà contenere almeno i seguenti dati:

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

All'interno di tale "verbale di consegna" dovranno essere riportate informazioni sulla presenza/assenza di ricoveri o trasferimenti dell'utente eventualmente occorsi nel precedente periodo o previsti nel successivo corso della fornitura, attestati dallo stesso utente con apposita dichiarazione allegata.

Qualora i prodotti vengano consegnati ad un delegato, al "verbale di consegna" dovrà essere allegata una dichiarazione nella quale si attesti che l'utente non è deceduto ovvero non ha trasferito la propria residenza ovvero non è stato ricoverato in altra struttura pubblica.

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

Gli ausili consegnati a ciascun utente dovranno essere accompagnati, in tutti i casi, da apposito documento di trasporto, riportante la descrizione della fornitura (quantità, codici, descrizione, etc.), debitamente sottoscritto dall'utente o dal delegato a comprova dell'avvenuto ritiro, redatto in quattro copie ovvero digitalmente di cui:

- una copia per l'utente destinatario;

- una copia per il vettore;
- una copia per l'Azienda Sanitaria da allegare alle fatture;
- una copia per il Fornitore.

I prodotti consegnati dovranno riportare sulle confezioni l'indicazione del codice EAN e il nome Commerciale. Le consegne effettuate saranno accettate dall'utente con riserva, potranno essere contestate entro le successive 48 ore. Qualora i colli dovessero presentare imballi lacerati e/o manomessi saranno rifiutati dall'utente previa registrazione sul documento di trasporto (DDT). Salvo il caso in cui l'Azienda Sanitaria emetta un'apposita autorizzazione, il Fornitore è obbligato a fornire agli utenti esclusivamente prodotti con codici/descrizioni uguali a quelli offerti e campionati in sede di gara, fatta salva la sostituzione per innovazione tecnologica dei prodotti di cui ai successivi paragrafi.

In caso di nuovi utenti la prima consegna dovrà avvenire con tempestività, compatibilmente con i tempi tecnici del Fornitore e, comunque, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta salvo diverso accordo scritto con l'Azienda Sanitaria. La fatturazione per ogni nuovo utente inizierà a decorrere dal mese in cui è avvenuta la prima consegna.

Il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – “Schema di accordo quadro” al Disciplinare di gara.

Ritiro a domicilio ausili

Il Fornitore è tenuto al ritiro degli ausili a domicilio degli assistiti nei seguenti casi:

- decesso/trasferimento/ricovero dell'utente;
- difformità quantitativa (prodotti in eccesso/difetto) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato;
- difformità qualitativa tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato.

Il materiale non utilizzato da parte degli utenti il cui decesso/trasferimento/ricovero sia stato comunicato dall'azienda sanitaria al fornitore, dovrà essere ritirato a cura e spese del fornitore, nel minor tempo possibile e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, salvo diversi accordi tra le parti. Il fornitore, quindi, emetterà una nota di credito a favore dell'azienda sanitaria riportante il valore e le quantità di tutto il materiale ritirato.

In caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e/o del confezionamento, prodotti viziati e/o difettosi, in termini di tipologia e caratteristiche dell'ausilio), il Fornitore s'impegna a ritirare e sostituire tempestivamente, senza alcun addebito, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione anche se pervenute tramite segnalazione al Call Center.

Il mancato rispetto dei termini sopra prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – “Schema di accordo quadro” al Disciplinare di gara.

In caso di consegna di quantitativi in eccesso, il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda Sanitaria, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'utente le modalità del ritiro. In ogni caso il quantitativo in eccesso non dovrà essere fatto oggetto di fatturazione.

Ad eccezione della tipologia di ritiro dovuto a decesso/trasferimento/ricovero, in tutti gli altri casi (solo reso e reso con successiva sostituzione), il quantitativo e la tipologia di merce ritirata e/o sostituita devono risultare da un apposito “Verbale di reso e/o sostituzione”, sottoscritto dall'assistito o suo delegato (ovvero dai parenti dell'assistito in caso di decesso) contenente:

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

Il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – “Schema di accordo quadro” al Disciplinare di gara

Istruzione utente e formazione operatori sanitari

Il Fornitore dovrà garantire a propri oneri e spese l'istruzione dell'utente e la formazione degli operatori – se richiesta dall'azienda sanitaria– sull'utilizzo e le caratteristiche degli ausili offerti.

Informazione utenti

Il Fornitore deve provvedere alla realizzazione di una brochure informativa dei prodotti (offerti in gara) che verrà distribuita dal personale infermieristico agli utenti e/o inviata presso il domicilio degli stessi. La brochure dovrà riportare le seguenti informazioni:

- informazioni sulla patologia dell'incontinenza;
- prodotti disponibili, con relative caratteristiche tecniche e funzionali e relativi immagini esplicative;
- riferimenti del call center e orari di attività;
- espresso avviso con il quale si ricordi agli utenti che ogni prodotto fornito rimane di esclusiva proprietà della singola Azienda interessata e che sussiste l'obbligo di restituzione di ogni ausilio consegnato e non utilizzato per cause sopravvenute (ad es: Decesso, trasferimento, ricovero dell'utente), fatta salva la richiesta di minor numero di ausili nelle successive consegne, al fine di evitarne la relativa fatturazione.

All'interno della stessa brochure non dovranno essere presenti informazioni pubblicitarie e/o commerciali. La brochure dovrà essere condivisa con l'Azienda Sanitaria in fase di incontro preliminare per la definizione dei servizi.

Formazione operatori sanitari

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

Il Fornitore, pertanto, si obbliga a svolgere tali corsi formativi, a propria cura, onere e spese, presso la sede dell'Azienda sanitaria, previa condivisione del programma. Nel corso del medesimo incontro non potrà, in ogni caso, essere fatta pubblicità o divulgazione di altri prodotti del Fornitore.

Assistenza telefonica e gestione reclami (Call center)

Entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula dell'accordo quadro, pena applicazione delle penali, il Fornitore è tenuto ad attivare e rendere operativo un servizio di call center mediante la predisposizione di un numero verde (ovvero recapito telefonico dedicato) con chiamata gratuita accessibile da rete fissa o mobile e indirizzo e-mail, impiegando un numero di operatori adeguato all'entità degli utenti aventi diritto.

Il servizio dovrà consentire agli utenti almeno di:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti;
- ricevere le informazioni relative alla consegna (stato degli ordini in corso, stato delle consegne);
- modificare il giorno di consegna;
- inoltrare reclami;
- attivare le pratiche dei resi.

Tale numero deve essere attivo dalle 9:00 alle 17.00 per tutti i giorni dell'anno salvo il sabato, la domenica e i festivi. Durante tali giorni deve comunque essere attiva una segreteria telefonica; i contatti in essa registrati si intenderanno ricevuti alle ore 9.00 del primo giorno lavorativo successivo, pertanto il Fornitore si impegna a contattare gli utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, entro il primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della chiamata. Gli operatori dovranno avere accesso diretto al Sistema informatizzato al fine di registrare tutte le interazioni verso il call center attraverso dati identificativi (numero progressivo, dati

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta) e classificandole in relazione al tipo di richiesta (richiesta informazioni, richiesta modifica tipologia di fornitura, richiesta modifica data di consegna, richiesta sostituzione prodotti, richiesta ritiro prodotti, comunicazioni di modifica dati anagrafici, domicilio o residenza, comunicazioni di ricovero o decesso, reclami) ed al livello di urgenza (non urgente –urgente). Si considerano urgenti tutte le situazioni in cui l'utente non dispone degli ausili o non dispone degli ausili corretti in relazione al proprio livello di incontinenza. In relazione a tali registrazioni, il Sistema informativo dovrà essere in grado di produrre statistiche e report di sintesi e di dettaglio sull'attività gestita.

Il call center dovrà essere attivato (con numero o e-mail specifica) anche per le esigenze informative dell'azienda sanitaria relativamente alla fase di subentro e alla gestione della fornitura e della convenzione. tramite il suddetto servizio l'azienda sanitaria potrà avanzare proposte di modifica alle modalità di svolgimento del servizio, contestazioni in caso di difformità qualitativa e quantitativa dei prodotti assegnati dal personale infermieristico del fornitore e/o consegnati. resta inteso che il fornitore non potrà mettere a disposizione dell'azienda sanitaria un numero di telefono a tariffazione maggiorata rispetto alle tariffe di telefonia vigenti sul mercato.

Per mezzo del Call center o di altro sistema in uso, il Fornitore dovrà garantire la gestione degli eventuali reclami provenienti direttamente dall'utente ovvero dall'Azienda Sanitaria per conto degli utenti stessi.

Il Fornitore dovrà, inoltre, tracciare la suddetta gestione dei reclami, tramite la consegna, a ciascuna Distretto e per gli utenti di competenza, di un report, indicante almeno: numero di chiamate ricevute, dati anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta, motivazione della chiamata, (ad esempio, ritardo nella consegna, errori di tipo qualitativo e quantitativo nella consegna, errore del luogo di consegna, etc.).

Sistema informatizzato

Nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, il Fornitore deve garantire, all'Azienda Sanitaria, la gestione/aggiornamento informatizzato dei dati (attività di data entry e trasferimento dati) mediante l'utilizzo di uno strumento informatizzato per tutta la durata del contratto.

Il sistema informatizzato proposto dovrà consentire la gestione, l'aggiornamento e la consultazione di tutte le informazioni relative agli utenti e ai prodotti ad essi assegnati e/o consegnati, anche laddove gli ausili siano di differente brand rispetto a quanto aggiudicato. Tale database dovrà pertanto contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno le seguenti informazioni:

- utenti attivi con dati anagrafici (inclusi domicilio, recapiti telefonici e codice fiscale degli utenti);
- quantità e tipologie dei presidi prescritti dal medico specialista e nome e cognome dello stesso;
- quantità e tipologie dei presidi assegnati con relativo prezzo unitario per ciascun utente;
- data di inizio della prima fornitura;
- date di consegna pianificate delle forniture (con orizzonte temporale almeno trimestrale);
- date di eventuale sospensione della fornitura;
- indicazione se utente a domicilio o ricoverato in strutture che prevedono la fornitura ospedaliera;
- dati di fatturazione.

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

Si ricorda che tali modifiche dovranno essere adeguatamente giustificate con apposita documentazione, della quale si dovrà tenere traccia sul sistema informatizzato.

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

- da parte del personale infermieristico del Fornitore, il quale, al momento di accoglienza dei nuovi utenti, richiamerà, tramite interfaccia appositamente costituita, i dati anagrafici dell'utente stesso dall'archivio anagrafico dell'Anagrafe Regionale e li completerà con le informazioni relative alla valutazione effettuata;
- da parte del personale autorizzato dell'Azienda Sanitaria contraente (previa dotazione di chiavi di accesso es. username e password), il quale potrà modificare e/o integrare le informazioni immesse, ad

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

esempio inserendo specifiche relative all'utente che modificano o sospendono la fornitura di ausili (es. modifiche al piano terapeutico, modifiche nella consegna degli ausili, ecc).

Il personale Aziendale deve essere inoltre avere accesso in tempo reale a tutte le informazioni contenute dal DB e inserite dal Fornitore, al fine di effettuare statistiche, verifiche, etc.,

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

Il sistema informativo dovrà inoltre consentire l'esportazione dei dati nei formati di più comune utilizzo ed al contempo dovrà permettere all'azienda sanitaria tramite creazione di uno o più profili utente, l'accesso ai propri dati.

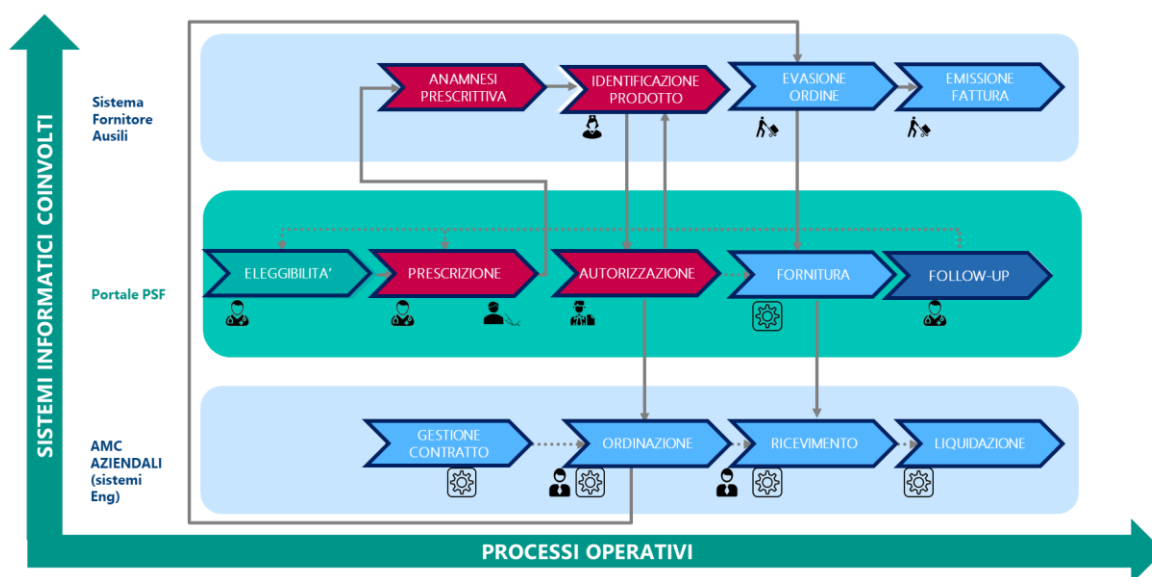
Soltanto qualora le prescrizioni siano "informatizzate", il data base fornito potrà anche consentire, all'azienda sanitaria, lo scambio di messaggi con i sistemi informatici delle azienda sanitaria secondo il protocollo HL7 per l'inserimento ed aggiornamento delle "Anagrafiche Assistiti" e dei loro piani terapeutici autorizzati dal Servizio Assistenza Protesica Territoriale in cui è riportato oltre all'Assistito titolare del piano, la validità del piano (data inizio e data fine), la tipologia di consegna prevista e gli ausili prescritti (quantità/importo). Il sistema di cooperazione dovrà inoltre fornire all'azienda sanitaria attraverso un sistema di tracking i dati relativi ai documenti di trasporto (DDT) aggiornando in tempo reale lo stato delle consegne.

L'azienda sanitaria, grazie a tale sistema di cooperazione, potrà controllare direttamente dai propri sistemi la situazione dell'ordine generato dal piano terapeutico autorizzato, il valore dei consumi, eventuali annullamenti e sospensioni delle consegne.

Al fine di rendere fruibile all'azienda sanitaria il database, il fornitore deve garantire un percorso formativo/assistenza per gli utilizzatori dell'azienda sanitaria. database e i relativi contenuti sono di proprietà dell'azienda sanitaria che ne affida la gestione al fornitore per cui alla scadenza del contratto il fornitore è obbligato a consegnarlo all'azienda sanitaria in formato elettronico utilizzabile dall'azienda stessa. resta inteso che l'azienda sanitaria, già in possesso di un archivio utenti, si rende disponibile a metterlo a disposizione del nuovo fornitore. si evidenzia che eventuali interfacciamenti richiesti dalla Azienda con propri software o sistemi saranno a carico dell'Amministrazione stessa.

L'implementazione e il rilascio del Sistema Informativo dovrà avvenire entro 60 giorni solari a decorrere dalla data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In caso di mancato funzionamento del sistema o di alcune delle sue funzionalità l'azienda sanitaria provvederà a darne opportuna segnalazione al Fornitore che dovrà garantire la riattivazione del servizio in maniera tempestiva e comunque non oltre il termine di giorni 3 (tre) dalla richiesta. In caso di mancato rispetto dei suddetti termini si applicano le penali di cui all'Allegato 4 – "Schema di accordo quadro" al Disciplinare di gara.

I sistemi informatici dei partecipanti ai lotti di Regione Abruzzo devono a proprie spese integrarsi con il portale Regionale (previsto da Regione Abruzzo) in fase di rilascio per la completa digitalizzazione di tutti i processi di natura «clinico-sanitaria» in ambito ausili per assorbenti per pazienti incontinenti che prevede la dematerializzazione a partire dal processo di eleggibilità del paziente/assistito fino alla rendicontazione della fornitura secondo il seguente schema:



Si rinvia inoltre agli allegati E-F la descrizione delle interazioni tra i sistemi terzi, il sistema Regionale e gli attori coinvolti.

Reportistica

Il Fornitore, ha l'obbligo di consegnare all'azienda sanitaria con cadenza mensile, entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese di riferimento, allegandolo alla fattura emessa, un report di sintesi relativo al servizio erogato, pena l'applicazione delle penali di cui all'allegato 4 – "schema di accordo quadro" al disciplinare di gara. il report dovrà contenere anche calcoli statistici che permettano all'azienda di conoscere il trend dei consumi in termini di costi e di quantità/qualità della fornitura. resta inteso che l'azienda sanitaria può richiedere la reportistica personalizzata. i report dovranno pervenire ai distretti (per gli utenti di competenza) su supporto informatico a mezzo posta elettronica.

il fornitore si impegna inoltre ad inviare all'azienda sanitaria con cadenza semestrale, entro 10 giorni lavorativi dal termine del trimestre di riferimento, una reportistica di sintesi che riporti i dati relativi a quantità e tipologia dei prodotti consegnati, numero utenti serviti e relativi costi, su supporto informatico a mezzo posta elettronica. Il monitoraggio di tutte le attività potrà essere effettuato anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di monitoraggio.

ART.4 - CONSEGNA OSPEDALIERA - SERVIZI CONNESSI

Consegna presso sede ospedaliera

Con riferimento ai Lotti 6-7 con consegna ospedaliera, nell'ambito dell'Ordinativo di fornitura, l'azienda sanitaria potrà emettere richieste di consegna con l'indicazione dei prodotti richiesti, dei relativi quantitativi e della/e sede/i di consegna.

Il Fornitore è obbligato a dare esecuzione a richieste di consegna il cui valore economico non risulti essere complessivamente inferiore a € 200,00, IVA esclusa, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Azienda Sanitaria. Il Fornitore entro un giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna dovrà dare riscontro all'Azienda Sanitaria richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini indicati a seguire. Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite e-mail i referenti indicati nel Contratto o nella richiesta di consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo rispetto alla data prevista, per convenire modalità ed orari di consegna. L'attività di consegna dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dall'Azienda Sanitaria.

La consegna dei prodotti dovrà avvenire entro e non oltre 7 giorni lavorativi a decorrere dalla data di emissione delle richieste di consegna. Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

Fornitore e l'Amministrazione. In caso di urgenza, espressamente indicata e motivata nella richiesta di consegna, ovvero dichiarata telefonicamente, a insindacabile giudizio dell'Azienda Sanitaria, il Fornitore dovrà far fronte alla consegna con tempestività, mettendo a disposizione gli articoli richiesti nel più breve tempo possibile e garantendo comunque la consegna entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta medesima.

Per il rispetto dei tempi di consegna e di avviso fanno eccezione i periodi sotto indicati:

- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

L'avvenuta consegna deve avere riscontro nel documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all'Azienda Sanitaria. Il documento di trasporto, in duplice copia, dovrà obbligatoriamente indicare:

- numero di riferimento dell'Ordinativo di fornitura;
- numero di riferimento e data della richiesta di consegna;
- data e luogo di consegna; d) l'elenco dettagliato (descrizione e codice) del materiale consegnato.

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Azienda Sanitaria e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal Fornitore, per il trasporto dei prodotti. Contestualmente alla prima consegna, il Fornitore dovrà produrre una dichiarazione attestante l'impegno a corrispondere la stessa tipologia di materiale presentata in sede di offerta e descritta nelle relative schede tecniche e quindi giudicata dalla commissione di gara. Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti. Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore, pertanto, il Fornitore stesso dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività.

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità e la qualità che verranno riscontrate conformi dall'azienda sanitaria.

il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'allegato 4 – "Schema di accordo quadro" al Disciplinare di gara.

Ritiro presso sede ospedaliera

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dai servizi competenti dell'azienda sanitaria. La firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto. La quantità e la qualità rispetto a quanto ordinato nella richiesta di consegna potrà essere accertata dall'Azienda Sanitaria in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore. Agli effetti del collaudo qualitativo, quindi, la firma apposta per ricevuta non esonera il Fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potrebbero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto. La merce in qualsiasi modo rifiutata, anche se tolta dall'imballaggio e/o dalla confezione originale, sarà ritirata a cura e spese del Fornitore, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima, senza alcun aggravio di spesa, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, con altra avente i requisiti richiesti. Eventuali eccedenze in più, non autorizzate, non saranno riconosciute, pertanto non pagate.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni lavorativi. Il mancato rispetto dei termini sopra prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4 – "Schema di accordo quadro" al Disciplinare di gara. In caso di consegna di quantitativi in eccesso, il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda Sanitaria, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'Azienda medesima le modalità del ritiro.

Se entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione di prodotti non conformi e/o in eccesso il Fornitore non abbia proceduto al ritiro, l'Azienda Sanitaria ha facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti dall'Azienda Sanitaria per tale operazione saranno a carico del Fornitore e da questi rimborsati all'Azienda.

Reportistica

Il Fornitore si impegna a predisporre una reportistica adeguata che riporti i dati relativi a quantità e tipologia dei prodotti consegnati e relativi costi, dettagli della consegna, etc. I report dovranno pervenire all'azienda sanitaria per mezzo pec con cadenza mensile entro 10 giorni dal termine del mese di riferimento, allegandolo alla fattura emessa. resta inteso che l'azienda sanitaria può richiedere la reportistica personalizzata.

Il Fornitore si impegna inoltre ad inviare all'azienda sanitaria con cadenza semestrale, entro 10 giorni dal termine del semestre di riferimento, una reportistica di sintesi che riporti i dati relativi a quantità e tipologia dei prodotti consegnati e relativi costi su supporto informatico a mezzo posta elettronica.

ART.5 - GESTIONE DEI RESI E INDISPONIBILITA' TEMPORANEE

Gestione dei resi

In caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e confezionamento, prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa (numero di prodotto in eccesso) tra quanto richiesto/atteso, nel caso degli assistiti, e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate in seguito alla consegna, l'Azienda Sanitaria e/o l'utente attiveranno attraverso il Call Center (nel caso della consegna domiciliare) e attraverso il responsabile del Servizio (nel caso della consegna ospedaliera) la pratica di reso. Ricevuta la comunicazione di contestazione per reso, il Fornitore dovrà provvedere, entro i termini di cui ai precedenti paragrafi, al ritiro e contestuale sostituzione (in caso di difformità qualitativa), al solo ritiro (in caso di eccesso quantitativo) dei prodotti oggetto di reso. Al positivo completamento dell'attività di ritiro e/o sostituzione (laddove necessaria) dei prodotti non conformi e/o in eccesso, il Fornitore dovrà redigere un apposito "Verbale di Reso", contenente:

- le informazioni relative alla consegna e riferimenti al DDT;
- la data di ricezione della comunicazione di contestazione (avvio della pratica di reso);
- la data dell'avvenuto ritiro e/o sostituzione.

Relativamente alla consegna domiciliare, tale verbale dovrà essere redatto anche nel caso in cui sia l'assistito a consegnare gli ausili presso lo sportello del "Servizio Gestione Utenti".

Il Verbale, nel caso di avvenuta fatturazione, dovrà essere allegato alla nota di credito o di debito da inoltrare all'Azienda Sanitaria. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura a cui fanno riferimento e del numero di protocollo assegnato alla richiesta di consegna. Il Fornitore è responsabile per l'eventuale deterioramento della merce dovuto a ritardo nel ritiro della stessa.

Indisponibilità temporanee

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali o cause di forza maggiore, il fornitore dovrà darne comunicazione formale all'azienda sanitaria. Nella predetta comunicazione il Fornitore dovrà indicare:

- la data a partire dalla quale non potrà essere garantita la consegna del prodotto;
- il prodotto che sostituirà il prodotto in temporanea indisponibilità;

Relativamente in particolare alla consegna ospedaliera:

- il prezzo del prodotto proposto in sostituzione, fermo restando che il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo offerto per il prodotto equivalente, se il prezzo è maggiore, oppure il prezzo dell'ausilio fornito, qualora il prezzo sia inferiore.

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

Qualora il Fornitore non abbia provveduto alla consegna del prodotto temporaneamente indisponibile, l'Azienda Sanitaria potrà acquistare i prodotti al dettaglio per le quantità strettamente necessarie a soddisfare le proprie immediate ed improcrastinabili esigenze, procedendo in danno al Fornitore, ovvero addebitando al Fornitore stesso l'eventuale differenza di prezzo tra il valore di aggiudicazione del prodotto ed il costo sostenuto per l'acquisto al dettaglio di un prodotto equivalente.

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

L'indisponibilità temporanea del prodotto non dovrà superare i 20 (venti) giorni lavorativi successivi alla comunicazione. decorso i predetti termini l'azienda sanitaria potrà applicare le penali di cui allo schema di convenzione.

il fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea non più di una volta per ciascun semestre di durata della convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura, salvo diverso accordo scritto tra le parti. al momento della risoluzione dell'indisponibilità temporanea del prodotto, il fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'agenzia e all'azienda sanitaria.

ART.6 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

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

ART.7 - VERIFICHE

Sono riconosciute all'azienda sanitaria ampie facoltà di controllo da attuarsi nelle forme ritenute più opportune, al fine di accertare la conformità della fornitura e del servizio rispetto a quanto disciplinato dagli atti di gara, ai termini contrattuali e al livello delle prestazioni rese.

la firma apposta dall'utente all'atto di ricevimento della merce e sul verbale di consegna, nonché l'acquisizione dello stesso da parte dell'azienda sanitaria, non esonera il fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto e per quanto riguarda la consegna a domicilio indica la mera corrispondenza di quanto inviato a quanto indicato come colli nel documento di trasporto.

relativamente alla verifica circa la corrispondenza dei prodotti consegnati con quelli offerti in gara, i controlli verranno effettuati a campione i campioni potranno essere prelevati presso l'azienda sanitaria oppure presso la sede del fornitore e saranno inviati presso idoneo laboratorio appartenente ad una struttura pubblica.

l'azienda sanitaria, nel corso della convenzione e/o dei singoli ordinativi di fornitura, si riserva inoltre di effettuare controlli sui livelli di servizio connessi, descritti nel presente Capitolato tecnico. Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di accordo quadro - allegato 4.

Verifiche sulla fornitura domiciliare

Al fine di garantire il mantenimento degli standard qualitativi durante l'intera esecuzione della fornitura, la Stazione Appaltante procederà regolarmente a controlli di qualità dei principali ausili assorbenti offerti in gara.

Indagine sulla qualità percepita

Al fine di valutare la qualità della fornitura e del servizio percepiti dagli assistiti, l'azienda sanitaria condurrà periodicamente (con cadenza almeno annuale) indagini di gradimento presso l'utenza, durante tutto il periodo di vigenza dell'accordo quadro e/o dei singoli Ordinativi di fornitura. Tali verifiche, effettuate secondo il modello dell'audit civico, vedranno il coinvolgimento delle associazioni dei pazienti e saranno finalizzate al miglioramento degli aspetti peculiari del servizio appaltato nonché ad individuare gli strumenti di correzione volti al miglioramento della fornitura e dei servizi. A titolo meramente indicativo e non esaustivo, gli indicatori di misurazione potranno avere ad oggetto:

- livelli del servizio di consegna;
- grado di apprezzamento del Call Center;
- grado di apprezzamento del servizio di consulenza infermieristica;
- grado di appropriatezza della fornitura.

ART.8 - VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

Qualora nell'arco di vigenza della Convenzione dovessero entrare in vigore nuove disposizioni di legge, modificative, sostitutive e/o integrative del DPCM 12 gennaio 2017 che abbiano riflesso sul servizio disciplinato dal presente Capitolato, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di verificare tali

SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

modifiche/sostituzioni ed eventualmente di apportare gli appositi correttivi alla fornitura, secondo quanto previsto dalla legge.

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, prima dell'aggiudicazione della presente gara, l'aggiudicazione verrà sospesa. Qualora tale pronunciamento venga emanato nel corso della durata del contratto, l'azienda sanitaria si riserva, fatte le opportune valutazioni, il diritto di recedere dalla Convenzione.

ART.9 - REFERENTI DEL FORNITORE - RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile tecnico della Fornitura, di elevata professionalità, i cui riferimenti, dovranno essere indicati alla Stazione Appaltante e ad azienda sanitaria quale ente contraente, unitamente alla documentazione richiesta ai fini della stipula della convenzione, secondo quanto indicato nel disciplinare di gara. In caso di richiesta da parte dell'azienda sanitaria, il fornitore aggiudicatario dovrà nominare un responsabile tecnico della fornitura per ogni distretto sanitario dell'azienda richiedente.

La persona individuata costituirà l'interfaccia per il personale azienda sanitaria in grado di fornire informazioni relative al contratto, ai servizi in essa compresi (come attivare le pratiche di reso, etc.). In particolare risponderà relativamente alle responsabilità di seguito riportate:

- Supervisione e coordinamento delle attività;
- Pianificazione delle consegne;
- Risoluzione di eventuali disservizi e gestione dei reclami;
- Monitoraggio della fornitura;
- Implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso della durata dell'Accordo e di ciascun Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione alla Stazione Appaltante e ad azienda sanitaria inviando congiuntamente i riferimenti del responsabile della fornitura proposto in sostituzione.

In ogni caso i Referenti dovranno essere dotati di telefono cellulare aziendale allo scopo di garantirne la totale e piena reperibilità negli orari di lavoro.

ART.10 - FATTURAZIONE

Fatturazione per il lotto a consegna domiciliare (lotti 1-2-3-4-5)

Le fatture verranno emesse su base mensile e saranno relative alla consegna effettuata agli utenti serviti nel corso del periodo di riferimento e dovranno essere inviate a ciascun Distretto dell'azienda sanitaria per gli utenti di competenza. Tutte le fatture devono essere accompagnate dalla copia dei documenti di trasporto/verbali di consegna sottoscritti dagli utenti/familiari e dal documento riepilogativo contenente almeno le informazioni relative al valore delle consegne effettivamente eseguite.

Fatturazione per i lotti a consegna ospedaliera ausili per adulti e per bambini (lotti 6-7)

I corrispettivi dovuti dall'azienda sanitaria al Fornitore verranno calcolati sulla base dei prezzi unitari offerti dal Fornitore e delle quantità indicate nelle richieste di consegna.

ALLEGATI

- Allegato A – caratteristiche ausili e campionatura
- Allegato B – valori test
- Allegato C – protocollo valutazione costanza qualità
- Allegato D – modello prescrittivo e questionario individuazione fascia
- Allegato E – Regione Abruzzo sistema di gestione ausili
- Allegato F – WEB API – specifiche tecniche