



26SER005.CUC

GARA A PROCEDURA APERTA INDETTA DALL'AZIENDA DI COORDINAMENTO PER LA SALUTE (ARCS) PER CONTO DELLA CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA REGIONALE (CUC) PER LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D. LGS. N. 36/2023, PER IL SERVIZIO DI FORNITURA E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DI AUSILI PER INCONTINENZA A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE, IN FAVORE DEGLI ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO DELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Capitolato speciale

ALLEGATI

AII. A: elenco, caratteristiche tecniche e fabbisogni distinti per lotto

AII. C: elenco strutture residenziali

Sommario

1. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI	3
1.1 Generalità	3
1.2 Requisiti minimi	4
1.2.1 Ulteriori requisiti minimi	6
1.2.2 Principio di equivalenza	6
1.3 Caratteristiche di confezionamento e imballaggio	6
1.4 Aggiornamenti tecnologici	7
1.5 Fabbisogni	8
2. DISPOSIZIONI GENERALI	8
2.1 Trasporto e consegna	8
2.2 Indisponibilità temporanea dei prodotti	8
2.2.1 Formazione del personale sanitario delle Aziende Sanitarie	9
2.3 Controlli di conformità del servizio e dei prodotti	10
2.4 Indagini di gradimento	12
2.5 Obblighi contrattuali al termine del servizio	12
3. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	12
3.1 Struttura del servizio	12
3.2 Utenti aventi diritto	13
3.3 Modalità di avvio del servizio – elenco assistiti	13
3.3.1 Obblighi e facoltà delle Aziende Sanitarie	13
3.3.2 Obblighi dell'Operatore Economico	14
3.4 Condizioni di consegna	14
3.4.1 Voce a) - Consegna presso l'abitazione privata dell'assistito	14
3.4.2 voce b) - Consegna presso strutture residenziali (ASP, CDR)	16
3.5 Informazioni e brochure informativa per le Aziende Sanitarie	17
3.6 Sistema informativo	17
3.7 Call center	19
3.7.1 Call center dedicato agli operatori sanitari	19
3.7.2 Call center/numero verde per gli utenti	19
3.8 Gestione reclami	20
3.9 Determinazione del prezzo e pagamento del corrispettivo	20

OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto è l'affidamento a favore degli Enti del Servizio Sanitario della Regione Friuli Venezia Giulia, per un periodo di 36 mesi, del servizio a ridotto impatto ambientale di fornitura e distribuzione territoriale di ausili per incontinenza presso le abitazioni private e presso strutture residenziali quali le Aziende pubbliche di servizi alla persona (ASP) e le Case di riposo (CDR).

La procedura è articolata in tre lotti territoriali ad aggiudicazione separata, ciascun lotto è composto da due voci, a) e b), che invece sono ad aggiudicazione unitaria:

Lotto	Descrizione	Enti destinatari
1	Servizio di fornitura e distribuzione territoriale di ausili per incontinenza a ridotto impatto ambientale presso il domicilio dell'aveente diritto voce a): presso abitazione privata voce b): presso struttura residenziale	Azienda Sanitaria Giuliano Isontina ASUGI
2	Servizio di fornitura e distribuzione territoriale di ausili per incontinenza a ridotto impatto ambientale presso il domicilio dell'aveente diritto voce a): presso abitazione privata voce b): presso struttura residenziale	Azienda Sanitaria Friuli Centrale ASUFC
3	Servizio di fornitura e distribuzione territoriale di ausili per incontinenza a ridotto impatto ambientale presso il domicilio dell'aveente diritto voce a): presso abitazione privata voce b): presso struttura residenziale	Azienda Sanitaria Friuli Occidentale ASFO

1. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI

1.1 Generalità

Gli operatori economici concorrenti dovranno offrire prodotti esclusivamente **monouso** (con eccezione della tipologia di prodotto "09.30.39 sistema di fissaggio per pannolini e assorbenti: mutanda di fissaggio, elasticizzata, riutilizzabile, priva di lattice) corrispondenti a tutte le tipologie individuate e descritte - quanto a caratteristiche tecniche e funzionali - nell'allegato A al Capitolato tecnico "Elenco ausili e caratteristiche tecniche e fabbisogni (elenco/codici/requisiti minimi/taglie/livello assorbenza/campionatura/quantità/...) (lotti 1, 2 e 3), cui si fa espresso rimando.

Nell'ambito di ciascun lotto viene data indicazione di: codice da nomenclatore, descrizione, caratteristiche tecniche, formato/misure, livello di assorbenza, adeguata conformazione e fabbisogni per tipologia.

I fornitori dovranno offrire, pena l'esclusione, un solo articolo/referenza per ciascuno dei prodotti elencati.

Per gli ausili indossabili richiesti in più taglie (resta escluso il prodotto "traversa salvamaterasso"), ciascun concorrente potrà alternativamente offrire un prodotto identico - per marca e modello - per ciascuna delle taglie richieste, oppure prodotti diversificati per marca e modello per ciascuna delle taglie richieste.

Ogni prodotto dovrà essere corredato delle informazioni necessarie per garantire la corretta e sicura utilizzazione, per consentire l'identificazione del fabbricante/produttore, nonché delle eventuali controindicazioni e precauzioni da prendere. L'etichettatura e le istruzioni per l'uso dovranno essere redatte in lingua italiana e rispettare le normative vigenti, riportando la destinazione d'uso prevista per ciascun prodotto. (La documentazione richiesta dovrà essere prodotta in lingua italiana o tradotta in lingua italiana)

I prodotti offerti dovranno essere ipoallergenici e non dovranno provocare fenomeni di sensibilizzazione cutanea.

Prodotti alternativi.

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

- in prima istanza, la fornitura di prodotti alternativi di propria produzione/commercializzazione non facenti parte della propria offerta ma con caratteristiche tali da garantirne la tollerabilità;
- in seconda istanza, nel caso di mancata risoluzione del problema, la fornitura di prodotti alternativi di altre aziende presenti sul mercato con caratteristiche tali da garantirne la tollerabilità.

L'aggiudicatario, inoltre, ha l'obbligo di fornire ulteriori ausili non già ricompresi tra i prodotti obbligatori né tra i prodotti facoltativi eventualmente offerti in gara quali ampliamento di gamma, con riferimento sia alla tipologia di ausilio sia alla taglia o all'assorbenza, per far fronte ad esigenze specifiche degli assistiti che siano opportunamente documentate ed approvate dall'Azienda Sanitaria contraente.

Gli ausili forniti di cui al presente paragrafo rientreranno nel corrispettivo spettante al Fornitore.

1.2 Requisiti minimi

La sussistenza dei requisiti minimi, così come sotto evidenziati e quindi sia quelli richiesti dalla normativa vigente sia quelli ulteriori previsti dalla documentazione di gara, sarà valutata dalla commissione giudicatrice all'ingresso dei propri lavori; in carenza di anche solo uno di essi verrà disposta l'esclusione dell'offerta, senza dare ingresso alla valutazione dei requisiti qualitativi premiali.

Tutti gli ausili offerti dovranno rispettare i requisiti minimi di seguito elencati:

1. essere conformi 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 possedere le caratteristiche minime di cui all'Allegato 2 "Ausili monouso" dello stesso D.P.C.M..
2. essere conformi alla Normativa vigente sui Dispositivi Medici, in particolare il Regolamento UE 2017/745 "Medical Devices Regulation MDR" e s.m.i., oppure essere conformi alla Direttiva 93/42 CE (attuata con D.lgs. 24/02/1997 n.46 e s.m.i.) e quindi conforme al regolamento 607/2023 in vigore dal 20 marzo 2023 (che in determinate condizioni estende il periodo di validità dei certificati emessi ai sensi della Direttiva), nonché essere conformi al D.lgs. 137/2022.

Al fine di poter verificare le condizioni previste dal 607/2023, nella busta tecnica dovrà essere prodotta la documentazione appositamente indicata.

Al momento degli Ordinativi di fornitura nonché al momento della consegna, tutti i dispositivi medici offerti dovranno, in conformità al Regolamento (UE) 2017/745 "Medical Devices Regulation MDR" e s.m.i. ed alla Decisione (UE) 2025/2371, essere in regola con gli obblighi di registrazione presso la Banca dati dei Dispositivi Medici costituita presso il Ministero della Salute e presso la Banca dati Europea Dispositivi Medici EUDAMED.

In conformità al Regolamento (UE) 2017/745, si richiede che, qualora i prodotti contengano ftalati e/o lattice, sia apposta sui DM stessi o sull'etichetta o sulla confezione unitaria l'indicazione che il dispositivo contiene ftalati e/o lattice. Nel caso in cui venga dichiarata la presenza di tali componenti, si richiede che nelle istruzioni d'uso (IFU) vengano inserite le indicazioni sulle limitazioni d'uso.

3. essere conformi alle caratteristiche ambientali minime descritte nell'Allegato 2 "PANGPP - Criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza" del Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare del 24 dicembre 2015 pubblicato in G.U. Serie Generale n. 16 del 21-1-2016: "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". Le verifiche del possesso dei requisiti ambientali saranno effettuate secondo quanto previsto dalla norma medesima (Allegato 2 del DM 24/12/2015), per i quali si chiede la produzione della seguente documentazione a comprova:

- **a comprova del rispetto della specifica tecnica di cui al punto 4.2.1 dei citati CAM "Fornitura di prodotti costituiti da pasta di cellulosa proveniente da foreste gestite in maniera responsabile":**

dichiarazione dell'offerente in cui indica i riferimenti dei prodotti in possesso dell'etichetta di gestione forestale sostenibile che si impegna a fornire, del relativo codice ISO, peso espresso in grammi dei prodotti delle diverse taglie e dei livelli di assorbimento, quantità stimata della relativa fornitura rispetto al totale, il relativo codice di certificazione e il link alla propria scheda presente nel database FSC, PEFC, FSI pubblici per verificare il possesso delle etichette. Nel caso in cui l'offerente non abbia prodotti muniti di tali etichette o la possibilità di ottenerle entro la scadenza del termine per la presentazione dell'offerta, per motivazioni non attribuibili alla propria responsabilità, lo stesso dovrà indicare in apposita dichiarazione i prodotti presenti in offerta e conformi al criterio e le altre informazioni sopra specificate, sottoscrivendo l'impegno a sottoporre a certificazione i prodotti al più tardi nel momento in cui dovesse risultare aggiudicatario provvisorio, attraverso la presentazione del contratto sottoscritto con l'Ente di certificazione. In alternativa, la conformità al criterio può essere dimostrata mediante un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021, purché supportata da verifiche di parte terza effettuate da organismi di certificazione della catena di custodia e della gestione forestale riconosciuti dai sistemi di certificazione internazionali accreditati;

- **a comprova del rispetto della specifica tecnica di cui al punto 4.2.2 e 4.2.3 dei citati CAM: "Sostanze pericolose: esclusioni e limitazioni" – "Dermoprotezione e odor control":**

dichiarazione del fabbricante in relazione ai prodotti offerti, che attesti la conformità al criterio e la disponibilità a fornire documentazione tecnica (schede di dati di sicurezza degli additivi impiegati nei polimeri, delle lozioni e delle fragranze eventualmente presenti e, per quanto riguarda i metodi di sbiancamento, le schede tecniche della polpa di cellulosa utilizzata). Il fabbricante deve indicare, in tale dichiarazione, le parti del criterio ambientale a cui i propri prodotti sono conformi sulla base di un'etichetta

ecologica ISO 14024 o sulla base di dichiarazioni ambientali di prodotto (EPD). In sede di aggiudicazione provvisoria o successivamente, la stazione appaltante o gli Enti aderenti all'iniziativa di acquisto centralizzato potranno richiedere l'esecuzione di una verifica di parte terza, anche su parte del criterio di cui sopra, su un prodotto scelto a campione tra quelli presentati in offerta/forniti. Se le informazioni relative alle sostanze pericolose sono state dimostrate in sede di offerta tramite etichetta conforme alla norma ISO 14024, quale ad esempio il Nordic Label, non verranno richieste ulteriori verifiche di parte terza per le parti del criterio dimostrate con tale strumento;

- **a comprova del rispetto della specifica tecnica di cui al punto 4.2.4 dei citati CAM "Imballaggi":**

dichiarazione del fabbricante circa la conformità al criterio. L'imballaggio si presume conforme se il contenuto minimo di riciclato è indicato tramite asserzione ambientale auto dichiarata (ISO 14021) oppure, in alternativa, nel caso in cui tale informazione sia riportata nella parte descrittiva della Dichiarazione Ambientale di Prodotto eventualmente posseduta.

Si specifica che i criteri ambientali minimi, essendo applicabili solamente ai prodotti classificati "Presidi Medici", non si riferiscono al prodotto mutanda di fissaggio elasticizzata.

1.2.1 Ulteriori requisiti minimi

Con riferimento a ciascun lotto, i prodotti dovranno rispettare gli ulteriori requisiti minimi precisati nell'Allegato A al presente capitolato tecnico.

1.2.2 Principio di equivalenza

In merito all'indicazione delle caratteristiche tecniche richieste per i prodotti oggetto di gara, si precisa che la stazione appaltante applica il principio di equivalenza sancito dall'art. 79, del D.lgs. n. 36/2023 e dall'Allegato II.5. In particolare, nel caso in cui il fornitore intenda proporre prodotti aventi caratteristiche ritenute equivalenti ai requisiti così come definiti dalla SA, sarà suo onere allegare all'offerta tecnica apposita dichiarazione in tal senso, nonché documentazione idonea a dimostrare quanto asserito. Tale documentazione sarà valutata dalla stazione appaltante ai fini della verifica della sussistenza dell'equivalenza.

1.3 Caratteristiche di confezionamento e imballaggio

Di seguito si declinano le tipologie di confezionamento dei dispositivi (da intendersi secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2017/745):

- confezionamento primario: si intende il confezionamento commerciale (generalmente involucro di plastica) di più dispositivi (uguali tra di loro quanto a tipologia e taglia) ove all'esterno sono fornite tutte le indicazioni necessarie alla corretta e inequivocabile identificazione e tracciabilità del prodotto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: nome fabbricante, nome commerciale del prodotto, lotto di produzione, codice EAN, codice CE, marca, modello, taglia/misura, assorbenza, eventuali pittogrammi o simboli, quantità di prodotti contenuta, ecc.);
- confezionamento secondario: si intende il confezionamento, in un unico imballo (scatolone), di più confezioni primarie, anche di diversa tipologia, deputato al trasporto dei prodotti.

Specifiche e caratteristiche comuni del confezionamento primario e del confezionamento secondario:

- resistenza: devono essere in materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico;

- facilità dell'apertura (possibilmente presenza nel confezionamento primario di linea pre-ritagliata su di un bordo);
- facilità nel trasporto;
- integrità: dovranno essere integri, non danneggiati e chiusi.

Inoltre, il CONFEZIONAMENTO PRIMARIO deve garantire:

- la corretta conservazione dei prodotti in esso contenuti, anche durante le fasi di trasporto;
- la conformità rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente;
- la corrispondenza del numero minimo di pezzi contenuti per tutti le tipologie di prodotto con quanto dichiarato nei documenti di gara.

Tutti i prodotti dovranno presentare, se possibile, sul prodotto stesso, e/o sulla confezione primaria, il codice identificativo del lotto di produzione, in modo tale da assicurare la rintracciabilità e il ritiro del prodotto dal mercato in caso di accertati difetti di produzione. Inoltre, le confezioni primarie dei prodotti dovranno riportare l'indicazione del codice EAN (detto anche "codice a barre"), preferibilmente il codice PARAF, il lotto di produzione, il nome commerciale, la tipologia di ausilio, il formato ed il quantitativo totale contenuto nella confezione, nonché la simbologia e/o la dicitura prevista per la corretta conservazione dei prodotti stessi.

Nel corso della validità della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura eventuali modifiche del confezionamento primario rispetto a quanto dichiarato dal fornitore in sede di offerta saranno ammesse esclusivamente a seguito di preventiva approvazione da parte della stazione appaltante.

Altresì, il CONFEZIONAMENTO SECONDARIO deve garantire le seguenti specifiche:

- **Lotto 1, 2 e 3 - Voce a)** (consegna territoriale presso l'abitazione privata dell'utente): il confezionamento secondario (imballaggio) dovrà essere privo di ogni dicitura o simbolo che possa ricondurre al tipo di prodotto contenuto (anonimicità e privacy).
- **Lotto 1, 2 e 3 - Voce b)** (consegna territoriale presso altra struttura residenziale quali ASP/CDR): dovranno essere riportate sul confezionamento secondario (imballaggio) tutte le indicazioni utili all'individuazione delle confezioni contenute e dei relativi prodotti, nonché i riferimenti del fabbricante e le istruzioni idonee ad evitare il deterioramento dei prodotti stessi. Il fornitore potrà, alternativamente, applicare sull'imballaggio una copia del documento di trasporto o del verbale di consegna allegato, contenente le suddette indicazioni.

Qualora all'atto della consegna, gli imballi dovessero presentare difetti, lacerazioni o qualsiasi traccia di manomissione, potranno essere rifiutati e in tal caso il fornitore dovrà provvedere alla immediata sostituzione.

1.4 Aggiornamenti tecnologici

Il fornitore, nel caso di variazioni nella produzione di quanto aggiudicato o di introduzione sul mercato di prodotti sostitutivi con caratteristiche migliorative, si impegna a sostituire i prodotti aggiudicati con i nuovi prodotti immessi sul mercato. Tale sostituzione è possibile solo previo nulla osta da parte di ARCS e mantenendo le condizioni economiche e contrattuali stabilite nella Convenzione.

Qualora, nel corso della validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, si verificasse l'emanazione di disposizioni normative cogenti, statali e/o comunitarie, per quanto attiene le autorizzazioni

alla produzione, importazione ed immissione in commercio, nonché la disciplina dei requisiti tecnici e/o regolamentari relativamente ai prodotti oggetto della fornitura, o qualsiasi altra disposizione vigente in materia, il Fornitore è tenuto a conformare la qualità dei prodotti forniti alla sopravvenuta normativa, senza alcun aumento di prezzo, nonché a sostituire, a proprio onere e spese, qualora ne fosse vietato l'uso, le eventuali rimanenze di prodotti non conformi consegnati e giacenti in confezioni integre.

Ogni e qualsiasi responsabilità per ciò che riguarda le caratteristiche dei prodotti offerti, nonché ogni eventuale inconveniente e danno provocato dal loro corretto impiego, resta a totale e completo carico del Fornitore che, rendendosi garante, sarà tenuto all'osservanza, oltre che di tutte le leggi e regolamenti vigenti in materia al momento dell'affidamento, anche di quelle che potrebbero essere emanate, durante tutto il periodo contrattuale, da parte delle competenti autorità per la produzione, il confezionamento la distribuzione ed il recapito di quanto oggetto della fornitura.

1.5 Fabbisogni

I dati di attività/consumo indicati *nell'Allegato A al CS "elenco ausili e caratteristiche tecniche requisiti minimi e fabbisogni"* sono stati calcolati in base ai fabbisogni comunicati dagli Enti del SSR, devono sempre intendersi presuntivi e indicativi, per cui l'esecuzione contrattuale potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione nel corso del periodo contrattuale, dovute anche a modifiche negli assetti organizzativi dei singoli Enti interessati.

2. DISPOSIZIONI GENERALI

2.1 Trasporto e consegna

Il servizio di trasporto e consegna dei prodotti oggetto della fornitura sarà effettuato a cura e spese del fornitore nei luoghi e nei locali indicati dagli Enti nelle relative richieste di consegna, in esecuzione di ciascun Ordinativo di Fornitura.

Non sono ammesse consegne parziali, salvo diverso accordo tra il fornitore e l'Ente.

Gli oneri di consegna, con ciò intendendosi tutti i corrispettivi relativi ad imballaggi, trasporto, carico, scarico, consegna e qualsiasi altra attività strumentale, sono interamente a carico del fornitore che pertanto dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste. In particolare, il fornitore dovrà mettere a disposizione un adeguato numero di mezzi di trasporto, con caratteristiche tali da minimizzare l'impatto ambientale.

Si fa espresso rimando alle specifiche modalità di consegna previste nei paragrafi relativi ai singoli lotti.

2.2 Indisponibilità temporanea dei prodotti

Nel caso di temporanea indisponibilità di prodotti per cause di forza maggiore, il fornitore dovrà comunicare tempestivamente alle singole Aziende la sopravvenuta indisponibilità dei prodotti indicando chiaramente:

- la denominazione del prodotto,
- il periodo di indisponibilità previsto,

- la causa di indisponibilità.

Per sopperire alla carenza temporanea, il fornitore potrà proporre un prodotto alternativo (equivalente o migliorativo) alle medesime condizioni di gara: tale proposta verrà valutata da Servizio/Ufficio competente della singola Azienda. Non verranno accettate consegne di prodotti alternativi non autorizzati dall'Azienda.

2.2.1 Formazione del personale sanitario delle Aziende Sanitarie

Ciascuna Azienda sanitaria, sia in fase di avvio del servizio sia in itinere nel corso della durata contrattuale, potrà richiedere al fornitore più sessioni formative dedicate al personale sanitario relativamente al corretto utilizzo dei prodotti offerti. La formazione riguarderà in particolare l'utilizzo operativo quotidiano del singolo prodotto, ivi comprese le caratteristiche di vestibilità ed altri argomenti ritenuti di interesse.

Il programma dovrà essere condiviso con i referenti aziendali.

Il fornitore negli incontri di formazione non potrà promuovere ulteriori prodotti rispetto a quelli messi in gara e aggiudicati.

Si precisa che la formazione di base in fase di avvio del servizio dovrà essere completata prima dell'avvio della nuova fornitura, al fine di garantire all'utenza un supporto concreto nella fase di transizione tra la fornitura precedente e la nuova.

In particolare, la formazione:

- dovrà avere ad oggetto, distinta in base ai profili degli operatori aziendali coinvolti, i seguenti argomenti:
 - il sistema gestionale informatico, per il quale si fa rimando a quanto già espressamente indicato all'Allegato B al Capitolato speciale "SOFTWARE GESTIONALE", paragrafo Servizi professionali di addestramento e formazione del personale informativo;
 - l'approccio all'attività di counseling: la ditta dovrà predisporre una successione di istruzioni che siano di orientamento per l'operatore dell'Azienda Sanitaria all'individuazione della tipologia prodotto maggiormente confacente a ciascun assistito avente diritto, sulla base delle caratteristiche e delle specifiche necessità di ciascun utente. Si specifica che l'attività di counseling rimane in capo all'Azienda sanitaria.
 - la conoscenza specifica dei prodotti;
- in fase di avvio del servizio dovrà essere garantita, negli orari e nelle modalità da concordare con le Aziende, come minimo come di seguito specificato:
 - per ciascuna sede distrettuale, almeno una sessione formativa, per ciascuno degli argomenti sopra elencati, al mese nei primi tre mesi, per ogni operatore coinvolto;
 - per ciascuna ASP/CDR almeno una sessione formativa all'avvio del servizio sulla conoscenza specifica dei prodotti;
- in fase esecutiva, dovrà essere garantita con almeno una sessione all'anno per ciascuna sede distrettuale e ASP/CDR, per gli argomenti di rispettivo interesse, fermo restando che ogni Azienda Sanitaria avrà la facoltà di richiedere, senza oneri aggiuntivi, ulteriore formazione al bisogno (refresh), ad esempio per introduzione di nuovi presidi e inserimento di nuovo personale.

2.3 Controlli di conformità del servizio e dei prodotti

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

Tali verifiche verranno effettuate a campione: i campioni potranno essere prelevati presso le Aziende sanitarie oppure presso il domicilio dell'utente e saranno inviati, se ritenuto necessario, presso idoneo laboratorio (con costi a carico del Fornitore). In caso di esito negativo delle prove, dopo l'eventuale ripetizione delle stesse in contraddittorio con il Fornitore, l'Azienda Sanitaria richiederà al Fornitore l'adeguamento immediato dei prodotti alle specifiche di gara, fatta salva l'applicazione di penali.

Le Aziende sanitarie, ai fini della **verifica di conformità del servizio**, utilizzeranno apposita checklist, di cui si fornisce di seguito un facsimile:

Checklist gara 26SER005.CUC						
STRUTTURA che esegue la verifica		data _____				
AREE DI RILEVAZIONE	RILEVAZIONE	riferimento penali (rif. schema di convenzione)	ESITO CONFORMITA'			NOTE
Servizio di consegna e ritiro	I tempi per la PRIMA consegna all'avvio del servizio sono stati rispettati?		SI	NO	non verificato	
	I tempi delle consegne calendarizzate sono stati rispettati ?		SI	NO	non verificato	
	E' stato rispettato il livello di servizio come da Capitolato tecnico?		SI	NO	non verificato	
	Le quantità consegnate corrispondono a quanto prescritto?		SI	NO	non verificato	
	I tempi per la consegna integrativa a domicilio sono stati rispettati?		SI	NO	non verificato	
	La tipologia di prodotto, taglia e assorbenza degli ausili consegnati corrispondono/sono conformi a quanto prescritto?		SI	NO	non verificato	
	I tempi e le modalità dei ritiri (decesso, trasferimento, difformità quantitativa, difformità qualitativa) sono stati concordati e rispettati?		SI	NO	non verificato	
	Si è verificata la mancanza di comunicazione di disponibilità del prodotto?		SI	NO	non verificato	

	La mancanza di disponibilità del prodotto supera i termini comunicati dal fornitore?		SI	NO	non verificato	
Personale appaltato	Il personale impiegato nell'erogazione dei Servizi si presenta con visibile tessera di riconoscimento?		SI	NO	non verificato	
	I NOMINATIVI del personale operativo sono stati comunicati all'Azienda (anche variazioni)?		SI	NO	non verificato	
Call center	E' stato rispettato il tempo di attesa alla risposta per le chiamate da parte degli assistiti?		SI	NO	non verificato	
	È stato rispettato il tempo di attesa alla risposta per le chiamate da parte degli operatori delle Aziende sanitarie?		SI	NO	non verificato	
	Rispetto delle prescrizioni ulteriori da Capitolato.		SI	NO	non verificato	
Sistema informativo/ software	Si sono verificati episodi di inefficienza o malfunzionamento del sistema informativo?		SI	NO	non verificato	
	È stato rispettato il tempo di risoluzione dei guasti o malfunzionamenti del software?		SI	NO	non verificato	
Formazione	Sono state rispettate le attività formative minime e/o integrative/migliorative previste e dichiarate?		SI	NO	non verificato	
Conformità dei prodotti	Le verifiche di qualità e conformità dei prodotti consegnati hanno trovato rispondenza rispetto alla campionatura?		SI	NO	non verificato	
	Sono stati consegnati prodotti non preventivamente autorizzati (ad es. alternativi, equivalenti)?		SI	NO	non verificato	
Fatturazione Pagamenti	I dati e i documenti relativi alla fatturazione sono completi, corretti e pervenuti nei tempi prestabiliti?		SI	NO	non verificato	
Gestione dei reclami	È stato dato riscontro in merito ai reclami nei tempi previsti?		SI	NO	non verificato	
Privacy	La tipologia dell'imballaggio rispetta il livello di anonimato/privacy per la consegna presso l'abitazione privata?		SI	NO	non verificato	
	L'obbligo di riservatezza e/o di trattamento dei dati degli assistiti è stato gestito correttamente?		SI	NO	non verificato	

ALTRO	_____		SI	NO	non verificato	
	_____		SI	NO	non verificato	

Si precisa che si tratta di un facsimile di check list, che dovrà poi essere necessariamente adattato all'offerta tecnica dell'OE che risulterà aggiudicatario, al fine di consentire un concreto e doveroso controllo da parte dell'Azienda tra quanto proposto dall'offerente in sede di gara e quanto effettivamente da lui fornito in corso di esecuzione contrattuale.

2.4 Indagini di gradimento

Al fine di valutare la qualità del servizio percepito dagli assistiti, le Aziende sanitarie si riservano di condurre indagini di gradimento presso gli assistiti.

Dette indagini conoscitive potranno essere realizzate dopo 12/18 mesi dall'inizio delle consegne e, successivamente, fino a due volte nell'arco del periodo di servizio.

Le singole Aziende si riservano comunque di effettuare a propria discrezione ulteriori indagini di qualità nel corso della durata contrattuale.

A titolo meramente indicativo e non esaustivo, gli indicatori di misurazione potranno avere ad oggetto:

- livelli di servizio di consegna (rispetto dei tempi e orari concordati, conformità dei prodotti rispetto alla prescrizione, conformità quantitativa dei prodotti consegnati, ecc.);
- livelli di gradimento della tipologia di prodotti;
- grado di apprezzamento del numero verde.

I risultati ottenuti saranno oggetto di valutazione assieme all'OE aggiudicatario al fine di poter individuare gli strumenti di correzione volti al miglioramento della fornitura e dei servizi connessi.

2.5 Obblighi contrattuali al termine del servizio

Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte della nuova ditta subentrante, l'operatore economico cessante, entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta inoltrata dalle singole Aziende sanitarie, dovrà fornire alle medesime il supporto necessario per agevolare la migrazione dei dati verso altro operatore, come espressamente previsto al paragrafo "Portabilità dei dati" di cui all'Allegato B al presente Capitolato speciale "software gestionale".

3. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Struttura del servizio

Il servizio è strutturato come segue:

- fornitura di ausili per incontinenza alle persone in possesso dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017 (**cd "assistiti"**);



- b) consegna al domicilio dell'assistito, potendo lo stesso consistere sia in un'abitazione privata (voce a), sia in un'altra struttura residenziale, pubblica o privata (voce b: segnatamente ASP, CDR);
- c) espletamento di ulteriori servizi, di seguito individuati e per le cui specifiche si veda oltre:
- informazione alle Aziende Sanitarie tramite call center e formazione per gli operatori sanitari;
 - informazione all'utenza di tipo logistico tramite numero verde;
 - stampa brochure;
 - formulazione/pianificazione del piano di erogazione dei prodotti stessi (modalità e tempistiche di consegna presso l'abitazione privata e presso le strutture residenziali, organizzazione per il ritiro degli ausili non utilizzati, la sostituzione o l'integrazione dei dispositivi, definito da ciascun concorrente nel proprio progetto tecnico di gara);
 - servizio informativo, reportistica, archivio informatizzato;
 - supporto per le indagini di gradimento,
 - gestione reclami;
 - attivazione pratiche resi.

Si precisa, inoltre, che il servizio oggetto del presente appalto dovrà rispettare i limiti quantitativi e di tipologia indicati negli ordinativi di fornitura degli ausili per incontinenza.

3.2 Utenti aventi diritto

Si riporta l'entità numerica degli assistiti, suddivisi per Azienda Sanitaria:

UTENTI ATTIVI		
LOTTO	Luogo di consegna	
	Voce a - ABITAZIONE PRIVATA	Voce b - STRUTTURE RESIDENZIALI
Lotto n. 1 - ASUGI	6.895	2.944
Lotto n. 2 - ASUFC	12.028	2.997
Lotto n. 3 - ASFO	5.587	1.853

3.3 Modalità di avvio del servizio – elenco assistiti

3.3.1 Obblighi e facoltà delle Aziende Sanitarie

Ciascuna Azienda Sanitaria, successivamente alla stipula della Convenzione, provvederà alla trasmissione dell'elenco degli assistiti al fornitore e successivamente emetterà gli Ordinativi di Fornitura.

Contemporaneamente alla trasmissione dell'elenco degli assistiti al domicilio, ogni singola Azienda Sanitaria provvederà a:

- trasmettere ai fornitori il nominativo del titolare del trattamento dei dati personali;
- nominare i fornitori stessi quale Responsabile al trattamento dei dati ex. art. 28 Regolamento (UE) 2016/679, secondo quanto previsto dalle singole regolamentazioni Aziendali per le tipologie di dati trattati.

Si rimanda al paragrafo *Sistema informativo* (vedi infra par. 4.7) e al documento "Allegato B - SOFTWARE GESTIONALE" del presente Capitolato speciale.



L'elenco degli assistiti conterrà le seguenti informazioni:

- nome, cognome, codice fiscale, numero di tessera sanitaria, numero di telefono, riferimento alla acquisizione della autorizzazione dell'assistito;
- il/i prodotto/i da consegnare e i quantitativi definiti;
- indicazione della sede di consegna;
- eventuali note per la consegna all'assistito (quali ad esempio il nome del familiare autorizzato alla ricezione dei prodotti, nel caso di assistiti con problemi di mobilità e/o deambulazione ovvero di assistiti minorenni);
- i tempi di consegna, che vengono fissati ogni tre mesi in caso di domicilio presso abitazione privata e in un mese in caso di domicilio presso un'ASP/CDR, salvo diversi accordi tra Azienda e fornitore in fase di esecuzione;
- la durata del servizio.

Contestualmente verranno comunicate anche le modalità con le quali l'Azienda provvederà a far pervenire al fornitore ogni aggiornamento dell'elenco assistiti.

Le Aziende Sanitarie si riservano **la facoltà**, per tutta la durata della Convenzione, di richiedere all'aggiudicatario, a titolo gratuito, un numero concordato di campioni di prodotti da consegnare presso le sedi distrettuali, sufficiente a permettere agli operatori sanitari l'attività di counseling nei confronti degli assistiti.

3.3.2 Obblighi dell'Operatore Economico

L'operatore economico aggiudicatario ha **7 (sette) giorni lavorativi**, decorrenti dalla ricezione dell'elenco dello stesso, per contestare eventuali incompletezze o incongruità contenute dell'elenco assistiti; in assenza l'elenco si intenderà accettato.

In caso di contestazione, l'Azienda apporterà le correzioni che reputerà necessarie e invierà nuovamente l'elenco revisionato.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà quindi inserire i dati contenuti nell'elenco assistiti definitivo nell'apposito software gestionale, che si impegna a fornire e mettere a disposizione delle Aziende sanitarie, al fine del pronto utilizzo da parte degli operatori Aziendali autorizzati. Per le specifiche funzioni del gestionale si fa espresso rimando al paragrafo "*Sistema informativo*" (vedi infra par. 4.7).

3.4 Condizioni di consegna

3.4.1 Voce a) - Consegna presso l'abitazione privata dell'assistito

La consegna presso l'abitazione privata dell'assistito dovrà avvenire con cadenza trimestrale. È contemplata una tolleranza massima di +/- 3 giorni lavorativi dalla data calendarizzata, ferma restando la garanzia della continuità del servizio.

La consegna a domicilio dovrà avvenire, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), osservando le modalità di seguito indicate:

- Confezionamento primario/secondario: si rimanda alle caratteristiche specifiche già declinate al paragrafo "Caratteristiche di confezionamento e imballaggio";
- Mezzi di trasporto: i mezzi impiegati dovranno essere privi di ogni riferimento (diciture, loghi, simboli, ecc.) del fabbricante e del tipo materiale trasportato;
- Personale: l'operatore deputato alla consegna non deve indossare divise recanti scritte o simboli da cui si possa evincere la specifica tipologia degli ausili in consegna e deve essere munito del cartellino di riconoscimento rilasciato dal fornitore.

Prima consegna

Alla ricezione del primo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà provvedere all'esecuzione del servizio di distribuzione e consegna agli assistiti, garantendo la prima consegna entro i seguenti termini massimi, tutti decorrenti dalla data di ricezione dell'Ordinativo medesimo:

- per assistiti già in possesso della autorizzazione di cui al D.M. 332/1999 e per i nuovi assistiti – così come risultanti dall'elenco di cui sopra e dai relativi aggiornamenti: **entro 10 giorni lavorativi**.

Eventuali variazioni del piano di fornitura avrà effetto, di norma, a partire dalla fornitura successiva a quella già recapitata, fatte salve diverse disposizioni dell'Azienda.

Sospensione della fornitura

Nel caso di ricovero – ospedaliero, residenziale, RSA, rete cure intermedie - dell'utente, l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di sospendere la fornitura, a partire dal 10° giorno di ricovero fino alle dimissioni. In tale caso il fornitore, che avrà evidenza dei suddetti termini attraverso il software gestionale (vedasi paragrafo *Sistema Informativo*, par. 4.7 – scheda utente), posticiperà la data calendarizzata per la consegna di tanti giorni quanti sono stati quelli di effettivo ricovero a partire dal 10°. Ciascuna Azienda Sanitaria si riserva di modulare le modalità della sospensione, dei quantitativi di consegna e conseguente fatturazione.

Il fornitore si impegna in ogni caso a non avviare la spedizione e a non conteggiare i relativi costi nella fatturazione, qualora venga a conoscenza - tramite comunicazione da parte dell'Azienda Sanitaria o da parte dei familiari - che l'assistito è deceduto, o che ha trasferito il proprio domicilio o residenza extra Regione FVG.

Mancata reperibilità dell'utente

È cura del fornitore verificare preventivamente la presenza al domicilio dell'utente o di un delegato al ritiro della fornitura.

Nel caso in cui l'utente o chi per esso, pur preventivamente contattati, risultino non reperibili nel giorno e ora concordati, è fatto carico alla Ditta di consegnare al recapito postale intestato all'utente apposita cartolina, recante le modalità della successiva consegna della stessa fornitura, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda sanitaria. Nel caso in cui l'OE non possa consegnare entro 7 giorni dalla prima fallita consegna, ne dovrà dare comunicazione agli uffici competenti dell'Azienda sanitaria.

Qualora la ditta venisse a conoscenza di cause che non consentano di effettuare la consegna dovrà avvisare immediatamente, a mezzo e-mail, il Distretto di pertinenza.

Nel caso in cui l'utente o chi per esso rifiutino il servizio, l'addetto alla consegna annoterà sul verbale di consegna/DDT i motivi del rifiuto; l'OE dovrà quindi tempestivamente contattare l'ufficio distrettuale dell'Azienda sanitaria competente per territorio, al fine di concordare soluzioni alternative.

È fatto assoluto divieto alla ditta di:



- lasciare i prodotti davanti al domicilio dell'assistito (pianerottolo, parti comuni di edifici, etc.) in assenza dello stesso o di altra persona autorizzata al ricevimento;
- consegnare i prodotti a persona non delegata ed espressamente autorizzata dell'assistito, quali ad es. il vicino di casa o il portiere.

Ritardo nella consegna.

In caso di ritardo nella consegna rispetto alla data calendarizzata (intendendosi con ciò superati i tempi di tolleranza sopra indicati), l'azienda avrà facoltà di autorizzare l'assistito ad acquistare i prodotti al dettaglio per la quantità strettamente necessaria a soddisfare le proprie immediate ed improcrastinabili esigenze. L'Azienda addebiterà quindi al fornitore il costo sostenuto.

Verbale di consegna.

Le consegne dovranno essere accompagnate da apposito documento descrittivo (verbale di consegna/DDT), debitamente sottoscritto per ricevuta dall'assistito o da altra persona autorizzata al ricevimento. La firma apposta dall'assistito al momento della consegna non esonera il Fornitore dal rispondere di eventuali contestazioni di conformità.

Di detto documento dovrà essere allegata copia, possibilmente in formato elettronico, alla fatturazione.

Ritiro ausili non utilizzati, sostituzione e integrazione prodotti

Il fornitore è tenuto, entro dieci giorni lavorativi dalla segnalazione dell'Azienda Sanitaria, al ritiro degli ausili (in confezione primaria integra) dall'abitazione privata dell'utente nei casi di:

- decesso, trasferimento presso ASP/CDR, trasferimento di domicilio o residenza extra Regione FVG;
- difformità quantitativa (prodotti in eccesso);
- difformità qualitativa.

Inoltre, è tenuto – entro il medesimo termine - alla sostituzione in caso, di difformità qualitativa, e all'integrazione in caso di difformità quantitativa in difetto.

3.4.2 voce b) - Consegna presso strutture residenziali (ASP, CDR)

La consegna – che dovrà avvenire presso le strutture residenziali di cui all'elenco allegato al presente documento (vedi Allegato C: Elenco strutture residenziali) - avrà cadenza mensile (salvo diverso accordo tra fornitore e ASP/CDR).

Verbale di consegna.

La consegna dovrà essere accompagnata da apposito documento descrittivo (verbale di consegna/DDT), debitamente sottoscritto per ricevuta dal referente aziendale. La firma apposta dal referente aziendale al momento della consegna non esonera il Fornitore dal rispondere di eventuali contestazioni di conformità.

3.5 Informazioni e brochure informativa per le Aziende Sanitarie

Il Fornitore dovrà realizzare una brochure informativa sui prodotti offerti, e provvedere alla stampa e consegna alle Aziende Sanitarie.

La brochure dovrà contenere informazioni inerenti:

- la patologia dell'incontinenza;
- i prodotti disponibili, con le relative caratteristiche tecniche e funzionali e relative immagini esplicative.

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

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

All'avvio dell'esecuzione contrattuale, oltre alla brochure informativa, il fornitore dovrà fornire ai referenti delle Aziende sanitarie un catalogo completo e aggiornato dei prodotti offerti in gara, disponibile **anche** in formato elettronico.

3.6 Sistema informativo

Il fornitore dovrà mettere a disposizione delle Aziende sanitarie, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'elenco assistiti di cui ai paragrafi precedenti, un software gestionale web based per permettere la gestione dell'intero processo di erogazione del servizio di fornitura e distribuzione/consegna degli ausili per incontinenza al domicilio, già implementato/popolato dei dati ricavati dall'"elenco assistiti" e pronto all'utilizzo da parte del personale aziendale autorizzato.

Le linee guida, le funzioni di sicurezza e gli eventuali interfacciamenti con i sistemi informatici delle Aziende che dovranno essere garantite dal gestionale, saranno dettagliate in sede di gara.

Il software di gestione dovrà presentare, per ciascun utente avente diritto, una SCHEDA UTENTE declinata in un numero di campi tale da contenere le seguenti informazioni:

SCHEDA UTENTE
a) identificativo dell'utente;
b) dati anagrafici dell'utente (nome, cognome, data di nascita), codice fiscale, tessera sanitaria, residenza e domicilio sanitario;
c) iscrizione al SSR, con eventuale scadenza assistenza;
d) dati specifici dell'utente necessari per la scelta del presidio più adatto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: eventuale presenza di lesioni da pressione in sede sacrale, trocanterica o altro, non autosufficienza, allettamento, utente deambulante o non deambulante, peso in kg, ecc.);
e) indirizzo/luogo di consegna (se coincidente con la residenza o se l'utente è domiciliato in Casa di Riposo/struttura analoga), numero di telefono dell'utente o del familiare/persona autorizzata alla ricezione del prodotto, eventuali fasce orarie di preferenza per le consegne;
f) denominazione del distretto e dell'Azienda Sanitaria di appartenenza;
g) estremi della prescrizione (se MMG/PLS o specialista appartenente al SSR o struttura sanitaria convenzionata accreditata);

h) estremi dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza (decorrenza, durata, scadenza);
i) tipologia di presidio autorizzato dal Distretto (l'identificazione del presidio deve trovare corrispondenza nei documenti di gara, codici, denominazioni, taglie, assorbenza, misure, ecc.);
j) formazione all'utilizzo del presidio a cura dell'operatore del distretto: se effettuata all'utente o al care giver);
k) quantità mensile di presidi autorizzati dal Distretto;
l) data di eventuale sospensione per ricovero o altro motivo e data di ripresa del servizio;
m) data di chiusura del servizio per decesso, trasferimento o altro;
n) dati di consegna (tracciabilità delle consegne: nome e cognome dell'operatore incaricato alla consegna e relativo recapito telefonico mobile di riferimento, ordinativo, ultima fornitura effettuata: numero documento di consegna, estremi relativi alla data ed al luogo di consegna, ecc.);
o) quantità (in pezzi unitari) consegnate e n. confezioni;
p) tipologie di presidi consegnati. L'identificazione del presidio deve trovare corrispondenza nei documenti di gara (taglie, assorbenza, misure, ecc.) e nella prescrizione della tipologia come autorizzata dal Distretto;
q) campo note riservato a problematiche riscontrate in fase di consegna (es. mancata reperibilità dell'utente, altro);
r) campo note riservato alla sostituzione/integrazione prodotti;
s) campo note riservato a ritardi nella consegna;
t) costo del singolo prodotto (costo unitario da offerta di gara) IVA esclusa, valore IVA;
u) dati di fatturazione (costo complessivo del servizio, centro di costo dell'Azienda Sanitaria, ecc.) e altri ulteriori dati relativi alla gestione contrattuale.

Azienda sanitaria e Operatore economico aggiudicatario si interfacciano e dialogano per il tramite del sistema gestionale secondo specifiche **competenze**:

AZIENDA SANITARIA	aggiornamento continuo dei dati relativi agli utenti	punti di cui alle lettere dalla a) alla m)
FORNITORE	aggiornamento continuo dei dati relativi alle consegne	punti di cui alle lettere dalla n) alla u)

Monitoraggi e report

Il sistema gestionale dovrà permettere il monitoraggio del numero degli utenti attivi e serviti, i consumi effettivi, la spesa individuale e complessiva, la verifica degli importi fatturati (gestione fatture), controllo dei resi, analisi di budget e scostamenti di spesa, tracking delle consegne.

Dovrà inoltre permettere la formulazione di query, di statistiche, ecc. con produzione di reports (dovranno essere esportabili in formato .xls o .csv oltre che in formato pdf) in forma numerica, testuale, per singolo utente,



in forma aggregata per Azienda Sanitaria, per distretto, per struttura residenziale, per singolo prodotto, n. consegne in dato periodo, n. resi, ecc.

3.7 Call center

3.7.1 Call center dedicato agli operatori sanitari

Il fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva, a mettere a disposizione:

- un numero di telefono (almeno tre linee telefoniche), attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo
- un indirizzo di posta elettronica per le richieste anche nelle giornate di sabato e nei festivi alle quali sarà dato riscontro nel primo giorno lavorativo utile.

Le Aziende sanitarie potranno rivolgersi al fornitore per richiedere informazioni e chiarimenti in merito a:

- modalità di subentro e attivazione del servizio (prima consegna);
- prodotti (tipologie di prodotti offerti, caratteristiche qualitative) e servizi oggetto della Convenzione;
- modalità di compilazione ed invio dell'Ordinativo di Fornitura;
- modalità di consegna.

Il call center dovrà inoltre essere adibito alla ricezione di eventuali:

- reclami;
- proposte di modifica alle modalità di consegna scelta durante la fase di organizzazione del servizio.

Resta inteso che l'Operatore economico aggiudicatario non potrà mettere a disposizione delle Aziende sanitarie un numero di telefono a tariffazione maggiorata rispetto alle tariffe di telefonia vigenti sul mercato.

Riferimenti per risoluzione di criticità e urgenze: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.00 dovranno essere attivi sia un numero di telefono sia un indirizzo e-mail dedicati esclusivamente alle consulenze in tempo reale per la risoluzione immediata di criticità e urgenze.

3.7.2 Call center/numero verde per gli utenti

Il fornitore dovrà rendere disponibile un numero verde per gli utenti, altrimenti definito "Numerazione per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 dell'allegato alla delibera 9/03/CIR AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (G.U. 1/8/2003, n. 177).

Il numero verde dovrà disporre di almeno n. tre linee telefoniche, e dovrà impiegare operatori in grado di soddisfare le richieste di informazione logistica da parte degli aventi diritto. Tale servizio dovrà essere attivo almeno 6 ore al giorno per 5 giorni alla settimana, impiegando un numero di operatori adeguato alla numerosità degli utenti aventi diritto.

Il servizio, data la tipologia di utenti, prevalentemente anziani, dovrà garantire sempre il contatto diretto con un operatore della ditta.

Gli operatori del numero verde dovranno:

- fornire chiarimenti sulle modalità di consegna;
- fornire chiarimenti ed informazioni relativi allo stato delle consegne;



- recepire comunicazioni di cambio della modalità di consegna scelta durante la fase di organizzazione del servizio di distribuzione e consegna all'Assistito;
- confermare e modificare date e orari di consegna dei Prodotti presso il domicilio dell'Assistito, anche nel caso di precedente mancato recapito per mancata reperibilità dell'Assistito.

Dovranno essere garantire tempi di risposta entro 180 secondi.

Dovrà essere inoltre messo a disposizione degli assistiti un indirizzo di posta elettronica; ai messaggi di posta elettronica degli utenti deve essere data risposta entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo a quello di ricezione.

Tutte le interazioni verso il numero verde, attraverso un qualunque canale di accesso (telefonico, e-mail, web), dovranno essere registrate nel Sistema informativo (di cui all'articolo precedente) attraverso dati identificativi (numero progressivo, dati anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta), classificate in relazione al tipo di richiesta (richiesta informazioni modalità e stato della consegna, cambio della modalità di consegna, modifica data/ora di consegna, ecc.) 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 alla prescrizione medica/autorizzazione del distretto di residenza. 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.

3.8 Gestione reclami

Il fornitore deve disporre, per tutta la durata del contratto, di un sistema efficace di gestione degli eventuali reclami e segnalazioni sia che essi siano formulati dall'assistito (direttamente all'operatore addetto alla consegna o tramite il numero verde), o che provengano – anche tramite call center – dalle Aziende sanitarie destinatarie del servizio.

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà presentare prima dell'avvio del servizio la procedura operativa nella quale saranno identificate le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte degli utenti e delle Aziende sanitarie.

All'interno della procedura dovranno essere specificate:

- le modalità di registrazione dei reclami e delle segnalazioni;
- le modalità di analisi dei reclami e delle segnalazioni;
- le modalità di formulazione delle risposte agli utenti e alle Aziende sanitarie, nell'ottica di una quanto più tempestiva possibile risoluzione delle problematiche;
- le modalità di attuazione di eventuali azioni correttive e preventive, concordate con l'Azienda sanitaria.

È fatta salva l'applicazione delle penali previste dallo schema di convenzione.

3.9 Determinazione del prezzo e pagamento del corrispettivo

I corrispettivi dovuti al fornitore verranno calcolati sulla base dei prezzi unitari offerti dal fornitore per singolo ausilio e delle quantità indicate nei report riepilogativi mensili, integrati del costo relativo al servizio (secondo l'incidenza in percentuale del costo servizio sulla fornitura, come prestabilita, e diversificata nelle due tipologie di consegna: trimestrale presso le abitazioni private e mensile presso le strutture residenziali).

I corrispettivi si intendono onnicomprensivi del servizio di fornitura e di distribuzione territoriale, nonché degli altri servizi indicati nel presente documento.

Le fatture dovranno essere intestate alle singole Aziende del SSR ed essere emesse per ciascuna Azienda con la seguente modalità:

- su base trimestrale per le consegne presso le abitazioni private voce a);
- su base mensile per le consegne presso le strutture residenziali voce b)

separatamente per ciascun Centro di Costo che ciascuna Azienda indicherà.

Tutte le fatture devono essere accompagnate da:

- Copia (possibilmente informatica) dei documenti di trasporto/consegna sottoscritti dagli assistiti o di chi per essi, ovvero copia (possibilmente informatica) dei documenti di trasporto/consegna sottoscritti dal ricevente presso le altre strutture (ASP, CDR);
- Documento riepilogativo, in formato excel, contenente le informazioni relative al valore delle consegne effettivamente eseguite (dettaglio degli ausili consegnati in termini di quantità, tipologia di ausilio, relativo prezzo unitario, altre informazioni richieste dalla singola Azienda).

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