

**ID19SER009 PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE
DEGLI AUSILI PER DISABILI PER LE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA**

CAPITOLATO TECNICO

CAPITOLATO TECNICO.....	1
1. OGGETTO	4
1.1 Ausili usati:	4
1.2 Ausili nuovi:.....	4
2. DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	5
4. AMBITI TERRITORIALI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
5. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN FASE DI SUBENTRO AL PRECEDENTE FORNITORE NELLA GESTIONE COMPLESSIVA DEGLI AUSILI GIÀ IN USO E DI AUSILI DI NUOVA IMMISSIONE	6
5.1 Subentro al precedente appaltatore del servizio.....	6
5.2 Ritiro e rilevazione iniziale ausili giacenti presso gestore uscente e magazzini delle Amministrazioni.....	6
5.3 Presa in carico degli ausili presso il domicilio dell'assistito o presso altre strutture di accoglienza	8
5.4 Ritiro degli ausili di cui è terminato l'utilizzo da parte dell'assistito e presso i magazzini delle Amministrazioni.....	9
5.5 Presa in carico, gestione e stoccaggio degli ausili di nuova immissione	10
6. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN FASE DI RICONDIZIONAMENTO.....	11
6.1 Attività di manutenzione ordinaria	12
6.2 Attività di personalizzazione e adattamenti	15
6.3 Fornitura di pezzi di ricambio.....	15
6.4 Sanificazione: Pulizia/ Lavaggio /Igienizzazione/ Disinfezione	16
7. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO: MAGAZZINI, STOCCAGGIO, IMMATRICOLAZIONE ED ETICHETTATURA	16
7.1 Immatricolazione e gestione ausili	18
7.2 Inventariazione/etichettatura	18
7.3 Controllo e accettazione	19
8. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO: INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'	19
9. INSTALLAZIONE E MESSA IN SERVIZIO	24
10. COLLAUDO TECNICO-FUNZIONALE	25
11. CONSEGNA	25

11.1 CONSEGNE DEGLI AUSILI AL DOMICILIO DELL'ASSISTITO DA PARTE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.....	25
11.2 TEMPI DI CONSEGNA.....	26
11.3 MODALITÀ DI CONSEGNA.....	26
11.4 Messa in uso con addestramento, formazione e informazione all'utente	28
12. GARANZIA.....	29
13. FUORI USO E ROTTAMAZIONE	29
14. PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE.....	29
15. CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	31
16. REFERENTI DEL FORNITORE - RESPONSABILE DELLA FORNITURA	31
17. REGOLARE ESECUZIONE E PENALI	32
18. OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA	34
19. OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO.....	34

1. OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'affidamento in appalto del servizio di gestione degli ausili per l'assistenza protesica di cui agli elenchi 2a - 2b del DPCM 12/01/2017 s.i.m. e alle normative regionali vigenti in materia, per le necessità delle Aziende sanitarie del S.S.R..

Il servizio comprende aspetti logistici, tecnico attuativi, organizzativi e di gestione informatica e precisamente ha ad oggetto diverse attività che vengono di seguito elencate in breve e verranno approfondite ulteriormente di seguito all'interno del presente documento:

1.1 Ausili usati:

Ritiro;
Sanificazione: pulizia/lavaggio e igienizzazione/disinfezione;
Manutenzione ordinaria preventiva;
Manutenzione ordinaria correttiva;
Manutenzione straordinaria;
Stoccaggio in appositi locali;
Immatricolazione ed etichettatura (ove non presente);
Inserimento su software gestionale dei dati relativi all'ausilio;
Consegna a seguito di nuova assegnazione, installazione e messa in opera, formazione e istruzione all'uso
Rottamazione ausili fuori uso

1.2 Ausili nuovi:

Ricezione dei nuovi ausili consegnati dal fornitore aggiudicatario delle procedure di gara relative alla mera fornitura degli ausili;
Stoccaggio in appositi locali;
Immatricolazione ed etichettatura;
Inserimento su software gestionale dei dati relativi all'ausilio;
Consegna, a seguito di assegnazione, al domicilio del paziente, installazione e messa in opera, formazione ed istruzione all'uso;
Consegna a richiesta dell'Amministrazione al magazzino dell'Azienda sanitaria destinataria del servizio per ritiro da parte del paziente/ parenti/ o suo delegato.

2. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le attività di cui al presente Capitolato Tecnico sono rivolte agli utenti aventi diritto (cd "assistiti"), identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza secondo quanto previsto dal DPCM 12/01/2017 s.i.m qualunque sia la localizzazione del loro domicilio nell'ambito delle Aziende Sanitarie che aderiranno alla Convenzione.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

DPCM 12/01/2017

D.M. 332/99 s.i.m.

Decreto legislativo 19 aprile 2016, n. 50 s.m.i.

Decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56

Decreto Legislativo 37 25 gennaio 2010 Dispositivi medici

DGR 65/2018 Linee di indirizzo regionali per l'assistenza protesica

Sicurezza elettrica CEI 62-5, CEI 62-122, CEI 62-148

4. AMBITI TERRITORIALI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto è strutturato in un unico lotto a favore delle Aziende sanitarie del SSR:

AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none">• Azienda sanitaria Friuli Occidentale (AS FO) succeduta dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 5 "Friuli Occidentale" (AAS.5);
<ul style="list-style-type: none">• Azienda Sanitaria universitaria Friuli Centrale (ASU FC) succeduta all'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine (ASUI.UD) e comprensiva delle strutture operanti nell'ambito del distretto est e del distretto ovest ed alle sedi ospedaliere di Latisana e di Palmanova dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina" (AAS.2) e dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 3 "Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli" (AAS.3);
<ul style="list-style-type: none">• Azienda Sanitaria universitaria Giuliano Isontina (ASU GI) succeduta dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste (ASUI.TS) e comprensiva di parte del patrimonio dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 2 "Bassa Friulana-Isontina" (AAS.2) relativamente alle strutture operanti nell'ambito del distretto alto isontino e del distretto basso isontino ed alle sedi ospedaliere di Gorizia e Monfalcone;
<ul style="list-style-type: none">• IRCSS "Centro di Riferimento Oncologico" di Aviano (CRO)• IRCSS "Burlo Garofolo"



5. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN FASE DI SUBENTRO AL PRECEDENTE FORNITORE NELLA GESTIONE COMPLESSIVA DEGLI AUSILI GIÀ IN USO E DI AUSILI DI NUOVA IMMISSIONE.

Prima dell'avvio del servizio, verranno tenuti degli incontri tra Appaltatore e singole Aziende interessate al servizio volti a definire un **protocollo operativo**, concordato e vincolante tra le parti, che definirà nel dettaglio le modalità di gestione della fornitura e del servizio.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la gestione del servizio in tutte le sue fasi/attività, così come elencate all'art. 1 del presente capitolato, per gli ausili già in uso e di nuova immissione. Il servizio di articola in:

5.1 Subentro al precedente appaltatore del servizio

La ditta aggiudicataria dovrà subentrare al precedente appaltatore garantendo la prosecuzione delle attività senza provocare disguidi o ritardi nell'erogazione del servizio agli assistiti, per quanto di propria competenza.

L'Azienda sanitaria contraente entro 10 gg. lavorativi dall'emissione del Contratto derivato (salvo diverso accordo tra le parti) provvederà a convocare un incontro preliminare con la ditta aggiudicataria finalizzato a definire dettagliatamente i tempi e le modalità di attivazione del servizio e in particolare verranno condivisi i seguenti temi:

- le informazioni relative agli utenti aventi diritto e agli ausili in loro possesso;
- le modalità e le tempistiche del censimento degli ausili presenti presso il gestore uscente;
- l'elenco degli ausili presso i magazzini delle Amministrazioni e presso il domicilio degli utenti con eventuale dettaglio del relativo stato di manutenzione;
- il sistema informatico in particolare relativamente agli aspetti operativi. A titolo esemplificativo e non esaustivo creazione utenze, consegna credenziali, possibili eventuali personalizzazioni e customizzazioni dei report, ecc.;
- quant'altro necessario al buon funzionamento del servizio.

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

5.2 Ritiro e rilevazione iniziale ausili giacenti presso gestore uscente e magazzini delle Amministrazioni

La ditta aggiudicataria dovrà in primo luogo ritirare gli ausili di proprietà delle Aziende Sanitarie contraenti stoccati presso i magazzini del gestore uscente, ovvero presso magazzini aziendali, per stoccarli presso il/i proprio/i magazzino/i.

Il ritiro presso i summenzionati magazzini avverrà in esito alla definizione, da parte di personale incaricato delle Aziende Sanitarie, di un elenco di dettaglio degli ausili giacenti presso i magazzini stessi; al termine delle attività di trasloco presso il/i nuovo/i magazzino/i il medesimo personale di cui sopra avrà cura di verificare la corretta esecuzione delle attività di trasloco che saranno attestate da specifico verbale che definisce la consistenza iniziale dei magazzini. La medesima consistenza dovrà risultare dal sistema informativo in uso.



Il ritiro verrà effettuato con contestuale redazione di verbale di consegna sottoscritto da tutte le parti interessate (ditta precedente fornitrice, ditta subentrante, personale incaricato dalle Aziende Sanitarie).

La Ditta dovrà provvedere altresì in sede di esecuzione del servizio oggetto della procedura di gara de qua a:

- Predisporre e rilasciare copia all'Azienda sanitaria interessata elenco complessivo degli ausili ritirati e poi stoccati presso il proprio magazzino;
- verificare la presenza della marcatura CE (Regolamento 765/2008, Direttiva 93/42/CEE); (Decisione n. 768/2008/CE del Parlamento europeo e Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio);
- provvedere per quelli sprovvisti della marcatura CE allo smaltimento nei modi previsti dalla normativa vigente, senza alcun onere per l'Azienda, fatta salva l'autorizzazione di quest'ultima;
- per gli ausili acquisiti tramite cessione da parte di privati la Ditta dovrà far sottoscrivere al momento del ritiro un "verbale di cessione", "contratto di donazione" da parte dell'utente all'Azienda e fornire ogni informazione finalizzata all'eventuale inventariazione. Il tutto dovrà essere effettuato nel pieno rispetto del percorso di donazione previsto a livello di singola Azienda sanitaria;
- procedere all'immatricolazione e, in caso di ausilio di nuova acquisizione, all'etichettatura procedendo come segue: rimuovere le etichette preesistenti e sostituirle con le nuove o applicarle ex novo (in caso di ausili nuovi e non già etichettati) ai fini dell'inventariazione (per gli ausili nuovi) ed identificazione del bene anche a sistema gestionale. Le nuove etichette dovranno essere acquistate dalla Ditta, concordando preliminarmente con l'Azienda tipologia e formato. L'etichetta deve risultare inamovibile anche a seguito dei processi di ricondizionamento.

La rilevazione iniziale, la presa in carico degli ausili di proprietà dell'Azienda, l'effettiva quantificazione numerica dei beni, da effettuarsi in sede di avvio del servizio, sarà svolta dalla Ditta aggiudicataria in accordo con i funzionari dell'Azienda allo scopo individuati.

La messa a disposizione dei locali destinati dalla ditta aggiudicataria per le attività relative al servizio in oggetto dovrà essere garantita entro massimo 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula della convenzione e l'attività di "presa in carico" iniziale da parte della ditta dovrà essere svolta entro 30 gg naturali e consecutivi a partire dal primo giorno di piena disponibilità dei locali.

Tutti gli oneri per la messa a disposizione dei locali per lo stoccaggio degli ausili, ivi compresi quelli dovuti ad eventuali interventi edili-impiantistici per il rinnovo degli impianti e delle strutture nonché per la realizzazione dei locali così come specificamente richiesti dal presente Capitolato, sono interamente a carico della Ditta affidataria. Analogamente sono a carico della Ditta tutti gli oneri per la corretta manutenzione di strutture, impianti ed attrezzature, nonché la pulizia dei locali di stoccaggio, utenze, ecc.

Tutte le attività di consegna e ritiro degli ausili sono interamente a carico della Ditta aggiudicataria e quindi avverranno con personale e mezzi non delle Aziende Sanitarie destinate del servizio.



5.3 Presa in carico degli ausili presso il domicilio dell'assistito o presso altre strutture di accoglienza

La presa in carico ai fini della la gestione degli ausili in uso presso il domicilio degli assistiti e/o in altre strutture (ad. es. Ospedali, RSA) si intende immediata al momento di accettazione da parte della ditta aggiudicataria dell'elenco dettagliato consegnato in sede di incontro preliminare previsto nel presente capitolato.

Il numero di ritiri annui presso il domicilio degli utenti è indicato nella tabella che segue. Gli ausili ritirati **annui** sono circa _____, di cui circa il ___% soggetto a rigenerazione.

AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO	NUMERO DI AUSILI RITIRATI	DI CUI SOGGETTI A RIGENERAZIONE
• Azienda sanitaria Friuli Occidentale (AS FO) succeduta dell' Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 5 "Friuli Occidentale" (AAS.5);	in fase di quantificazione	in fase di quantificazione
• Azienda Sanitaria universitaria Friuli Centrale (ASU FC) succeduta all'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine (ASUI.UD) e comprensiva delle strutture operanti nell'ambito del distretto est e del distretto ovest ed alle sedi ospedaliere di Latisana e di Palmanova dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina" (AAS.2) e dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 3 "Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli" (AAS.3);	in fase di quantificazione	in fase di quantificazione
• Azienda Sanitaria universitaria Giuliano Isontina (ASU GI) succeduta dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste (ASUI.TS) e comprensiva di parte del patrimonio dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 2 "Bassa Friulana-Isontina" (AAS.2) relativamente alle strutture operanti nell'ambito del distretto alto isontino e del distretto basso isontino ed alle sedi ospedaliere di Gorizia e Monfalcone;	in fase di quantificazione	in fase di quantificazione
• IRCSS "Centro di Riferimento Oncologico" di Aviano (CRO)	in fase di quantificazione (ritiri presso struttura)	in fase di quantificazione (ritiri presso struttura)



• IRCSS “Burlo Garofolo”	in fase di quantificazione (ritiri presso struttura)	in fase di quantificazione (ritiri presso struttura)
---------------------------------	---	---

5.4 Ritiro degli ausili di cui è terminato l'utilizzo da parte dell'assistito e presso i magazzini delle Amministrazioni

La ditta aggiudicataria al termine dell'utilizzo da parte dell'assistito dovrà garantire il ritiro dell'ausilio al domicilio dell'assistito o al magazzino dell'amministrazione presso il quale l'assistito stesso/parente/suo delegato ha reso disponibile l'ausilio per il ritiro.

La ditta aggiudicataria dovrà **ottimizzare** le consegne ed i ritiri al domicilio dei pazienti, effettuati su espressa indicazione delle Aziende Sanitarie, garantendo al momento della consegna di ulteriori presidi anche il ritiro di quelli non più in uso.

Il competente ufficio delle Aziende Sanitarie, anche a seguito di comunicazione da parte dell'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare, segnaleranno alla ditta aggiudicataria quando un ausilio deve essere ritirato presso il domicilio dell'utente.

Se nelle more del ritiro, gli ausili da ritirare vengano consegnati dai parenti dell'utente alla sede del Distretto, l'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria ne darà segnalazione alla ditta aggiudicataria che si impegna ad effettuarne il ritiro.

Il ritiro dell'ausilio presso il domicilio degli assistiti dovrà avvenire entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione da parte degli Uffici competenti delle Aziende Sanitarie e la ditta dovrà darne conferma per via telematica all'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie. In caso di impossibilità al ritiro dell'ausilio per responsabilità dell'utente, la ditta aggiudicataria dovrà darne comunicazione entro 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dall'evento all'Ufficio competente, con le modalità sopra indicate.

L'apparecchiatura deve essere ritirata in tutte le sue parti e accessori dall'ambiente domestico mediante opportuni imballi, ove necessari.

Gli ausili ritirati verranno sottoposti o a processo di ricondizionamento e immatricolazione o smaltiti nel caso si tratti di ausili non più utilizzabili, come previsto più in dettaglio nei relativi paragrafi del presente Capitolato tecnico.

In occasione del ritiro la ditta dovrà rilasciare all'utente un verbale di avvenuto ritiro nel quale precisare:

- dati dell'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare;
- data ritiro,
- tipologia, quantità, numero di inventario (se presente) e stato degli ausili ritirati;
- accettazione e firma dell'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare;
- firma dell'addetto della ditta.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro degli ausili presenti presso l'utente in ogni caso, anche se gli ausili restituiti presentassero uno stato che non consenta il ricondizionamento e quindi il riutilizzo dello stesso.



In caso di ritiro al medesimo utente di più articoli (es letto, carrozzina, materasso, ecc.) dovrà essere addebitata all’Azienda una unica tariffa di trasporto.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere altresì a:

- verificare la presenza della marcatura CE;
- provvedere per quelli sprovvisti della marcatura CE allo smaltimento nei modi previsti dalla normativa vigente, senza alcun onere per l’Azienda del SSR, fatta salva l’autorizzazione di quest’ultima;
- per quelli provvisti della marcatura CE, sottoporli a una verifica di accettazione e controllo quali-quantitativo da concordare con l’Azienda per il successivo reimpiego;
- sottoporre l’ausilio alle necessarie procedure di sanificazione e manutenzione riparativa;
- procedere, se necessario, all’immatricolazione ai fini della gestione informatica dell’ausilio e della sua tracciabilità;
- apporre le etichette di identificazione ed inventariazione del bene, laddove assenti;
- per gli ausili già inventariati nel sistema informativo e gestiti dalla ditta aggiudicataria nell’ambito dell’appalto, provvedere all’aggiornamento delle relative informazioni nel sistema informativo e alla effettuazione delle procedure di sanificazione e manutenzione riparativa, straordinaria se necessaria, al fine del reimpiego.

Nel caso in cui gli utenti richiedano alle Aziende Sanitarie il ritiro di altri ausili in buone condizioni, di loro proprietà anche se personalizzati, la ditta aggiudicataria su richiesta dell’Ufficio competente (previa adozione dell’atto di donazione da parte dell’Azienda sanitaria interessata) dovrà ritirarli previa identificazione degli ausili in questione e redazione e firma di un verbale da parte degli utenti. Per gli ausili pervenuti mediante donazione, cessione ecc., motivo di non ritiro e ricondizionamento sarà l’elevato costo del ripristino previsto in appalto rispetto alla vita utile residua dell’ausilio stesso. La ditta è tenuta ad accogliere i rientri degli ausili indicati dall’Amministrazione a seguito del recepimento di donazione/cessione, che pertanto diverranno di proprietà dell’Azienda sanitaria, qualora il rapporto costo/beneficio risultasse favorevole all’Azienda sanitaria, secondo quanto indicato nel presente capitolato, inventariandoli ed etichettandoli ed inserendo i relativi dati anche a sistema informatico per la corretta identificazione/ tracciabilità dell’ausilio. Qualora trattasi di cessioni di beni da parte degli utenti – ovvero donazioni o altro, dovranno essere presi in carico esclusivamente quegli ausili che possiedono le caratteristiche tecniche funzionali e qualitative previste dalle disposizioni di legge in materia di igiene e sicurezza, in particolare quelle richiamate dal DPCM 12/01/2017. In tal caso l’onere relativo corrisponderà all’intervento di ricondizionamento previsto per le altre tipologie di ausili.

5.5 Presa in carico, gestione e stoccaggio degli ausili di nuova immissione

La ditta dovrà:

- ricevere gli ausili nuovi consegnati della ditta aggiudicataria della mera fornitura degli ausili per disabili su indicazione dell’Amministrazione;
- verificare la corrispondenza tra i quantitativi pervenuti e quelli indicati nel documento di trasporto;



- verificare la presenza di tutti i componenti dell'ausilio, del libretto di istruzione del medesimo e della certificazione di garanzia;
- alla segnalazione all'Amministrazione delle incongruenze riscontrate in termini di quantità/qualità;
- alla immatricolazione ed etichettatura dell'ausilio;
- alla gestione informatizzata dell'ausilio attraverso il medesimo software con il quale vengono gestiti gli ausili già in uso.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire locali adeguati per il ricevimento degli ausili nuovi acquisiti dall'amministrazione dalla relativa gara in essere per la fornitura di ausili per disabili così come indicato al paragrafo 8 del presente Capitolato, e dovrà garantire per ragioni di igiene adeguata separazione e stoccaggio tra ausili nuovi o ricondizionati e ausili usati non ricondizionati.

6. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN FASE DI RICONDIZIONAMENTO

Le **attività di ricondizionamento** consistono in: **sanificazione (pulizia, lavaggio, igienizzazione, disinfezione) e revisione manutenzione/riparazione** prima del loro riutilizzo per tutti gli ausili già in uso.

Il ricondizionamento potrà essere richiesto anche su ausili di proprietà dell'azienda e non destinati a domicilio dell'utente, ove l'esigenza sia manifestata dalla singola Azienda Sanitaria (a puro titolo informativo e non esaustivo: carrozzine, poltrone, deambulatori, ecc.);

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla pulizia, igienizzazione, disinfezione, revisione, manutenzione e lubrificazione delle parti meccaniche, riparazione e sostituzione di eventuali parti di ricambio, anche elettriche degli ausili, così come da normativa o secondo le indicazioni su manuale tecnico fornito dalla Ditta produttrice.

Allo scopo di rendere di nuovo disponibile l'ausilio, le operazioni di pulizia, igienizzazione, disinfezione e revisione dovranno essere effettuate nel termine massimo di **5 giorni solari** dall'avvenuto ritiro dell'ausilio; qualora sia necessario un intervento di manutenzione/riparazione il termine massimo dovrà essere di **20 giorni** solari dall'avvenuto ritiro dell'ausilio salvo nel caso di difficile reperibilità delle parti sostitutive per cause documentabili, non imputabili alla ditta aggiudicataria.

Qualora le attività di ricondizionamento complessive superino il 60% del valore del medesimo ausilio (per valore si intenderà in ordine: il prezzo di acquisto dell'ausilio tramite Convenzione ARCS o il prezzo di acquisto pagato dalle Aziende Sanitarie e lo stesso sia già stato oggetto di riciclo almeno una volta, la ditta dovrà evidenziarlo all'Ufficio competente, il quale verificherà l'opportunità di procedere al fuori uso.

Tutte le attività di ricondizionamento dovranno essere effettuate a regola d'arte e nel rispetto del marchio CE e di quanto indicato in scheda tecnica, con pezzi di ricambio originali o, in caso di impossibilità certificata di reperirli, con pezzi di ricambio compatibili di identiche o superiori



caratteristiche qualitative e funzionali nonché di durata, purché sia garantita e certificata la funzionalità ed il rispetto della normativa per l'utilizzo dell'ausilio da parte del personale abilitato.

A ciascun ausilio sanificato, rigenerato e consegnato dovrà essere allegata una dichiarazione con l'indicazione del prodotto utilizzato, che dovrà risultare registrato presso il Ministero competente.

Gli ausili dovranno inoltre essere in buone condizioni funzionali ed estetiche, dovranno riportare la data di effettuazione dell'ultimo intervento. Una volta ripristinato, l'ausilio dovrà essere imballato per la successiva consegna.

6.1 Attività di manutenzione ordinaria

La ditta aggiudicataria è tenuta a garantire, per tutta la durata del contratto, la perfetta funzionalità e sicurezza dei dispositivi in dotazione alle Aziende Sanitarie che verranno recuperati e riutilizzati, secondo le disposizioni del presente Capitolato Tecnico.

La ditta inoltre deve possedere la manualistica di servizio necessaria alla manutenzione e la disponibilità delle parti di ricambio originali o compatibili.

Qualora la manutenzione ordinaria richiesta sia da effettuare su ausili di recente acquisizione ed ancora in garanzia del fornitore, la stessa deve essere effettuata, per il primo intervento, a cura e spese del fornitore d'origine. In tal caso alla ditta aggiudicataria del presente servizio non verranno riconosciuti corrispettivi per la manutenzione effettuata.

Pertanto per i dispositivi con garanzia attiva da parte del produttore e/o distributore, nel caso il primo intervento manutentivo ricada nel periodo di garanzia, la ditta aggiudicataria procederà come segue:

- prodotto presente presso il magazzino o presso altre strutture (ospedali, RSSAA): la ditta aggiudicataria del presente appalto dovrà attivare il fornitore d'origine degli ausili per l'esecuzione degli interventi in garanzia;
- prodotto presente presso il domicilio del paziente: la ditta aggiudicataria del presente appalto dovrà attivare il fornitore d'origine degli ausili, d'intesa con gli uffici competenti delle Aziende Sanitarie, per l'esecuzione degli interventi in garanzia presso il domicilio del paziente/utente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono manutenzione ordinaria, le seguenti voci:

- revisione, pulizia, igienizzazione e lubrificazione di tutte le parti mobili, tramite smontaggio e rimontaggio (freni e pedane compresi, manovelle dei letti, leve oleodinamiche dei sollevatori, ecc.), compresa l'effettuazione di saldature di elementi non strutturali;
- reintegrazione di eventuali componenti mancanti al momento del ritiro (ad es.: imbracatura sollevamalati, fodere cuscini, etc.);
- verifica dello stato delle gomme, gonfiaggio e/o eventuale sostituzione delle camere d'aria, copertoni, sedile, schienale, etc.;
- sostituzione delle parti elementari come gommini, viti, copri perni etc. e controllo dei cuscinetti;
- verifica ed eventuale sostituzione dei comandi elettrici degli ausili (carrozzine elettroniche, montascale mobile, sollevamalati, etc) e relativi spinotti di collegamento, batteria e caricabatteria;



- ogni ulteriore intervento necessario per assicurare la perfetta funzionalità e sicurezza dell'ausilio secondo quanto previsto dal nomenclatore e dalle norme in vigore.

N.B. Gli uffici competenti delle Aziende Sanitarie, nel caso di non risoluzione di guasti o interventi di manutenzione incompleti, si riservano di affidare interventi di manutenzione anche ad altre ditte addebitandone i costi alla ditta aggiudicataria.

All'interno della manutenzione ordinaria sono ricomprese sia la manutenzione **correttiva o a guasto** sia la **manutenzione preventiva** ovvero quella previste nel manuale di servizio per la manutenzione con le periodicità previste e la sostituzione delle parti di ricambio o parti usurabili previste come di seguito specificato:

- **Manutenzione correttiva (MC):** consiste nell'accertamento del guasto di malfunzionamento o di sostituzione di parti usurate, nell'individuazione delle cause determinanti il guasto stesso e nel ripristino delle originarie funzionalità, integrità e sicurezza dell'ausilio. La segnalazione del guasto avverrà da parte dell'assistito o dell'Azienda Sanitaria tramite numero telefonico di assistenza (numero verde) che verrà messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria.

Dovrà essere assicurata la disponibilità agevole ed in tempi rapidi di pezzi di ricambio idonei, secondo le indicazioni della documentazione del costruttore.

Le Aziende provvederanno al ristoro dei costi sostenuti previa presentazione di documento di acquisto, ad esclusione della minuteria (da intendersi compresa nella tariffa di intervento ordinario).

L'intervento di manutenzione correttiva al domicilio del paziente avverrà entro e non oltre **48 ore solari dalla segnalazione** e, se necessario e disponibile presso il magazzino, dovrà essere assicurato il dispositivo sostitutivo entro lo stesso tempo da parte della ditta affidataria; la manutenzione dovrà garantire la piena corrispondenza ai requisiti igienici e di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

L'intervento effettuato e le eventuali parti di ricambio sostituite dovranno essere garantiti 12 mesi.

È fatto divieto all'utente ed a persone esterne alla ditta aggiudicataria o suoi incaricati, di manomettere in qualunque modo le apparecchiature date in consegna. Tale elemento deve essere esplicitamente comunicato nella giornata di formazione e riportato anche nella documentazione rilasciata all'utente, nonché nel rapportino di attestazione dell'avvenuta formazione, sottoscritto dall'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare.

E' fatto divieto alla ditta aggiudicataria, o ai suoi incaricati, di percepire compensi economici dagli utenti, o per richiami formativi non autorizzati dall'Azienda Sanitaria, ma ritenuti necessari dall'utente stesso.

La ditta dovrà riportare nel sistema informatico gli interventi di manutenzione correttiva che dovranno essere visibile in tempo reale e rendicontabile in qualsiasi momento.



- **Manutenzioni preventive/programmate (MP):** consiste nelle procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto, ed eventuale adeguamento in conformità alle indicazioni fornite dal costruttore, con l'obiettivo di prevenire l'insorgenza di guasti quando questi siano, in qualche modo prevedibili, e comunque mantenere le condizioni funzionali e adeguate all'uso ottimale dell'ausilio.

Entro 90 gg naturali consecutivi a partire dalla data di attivazione del servizio, e con cadenza annuale da concordare con le Aziende Sanitarie, la ditta affidataria dovrà redigere il calendario degli interventi di MP e trasmetterlo al Referente dell'Azienda Sanitaria. Il calendario dovrà riportare in dettaglio mese e/o settimana di intervento previste per ogni intervento e dovrà essere inserito e disponibile nel Sistema Informatizzato di gestione. Il Referente dell'Azienda Sanitaria potrà proporre osservazione e modifiche che dovranno essere recepite e che aggiorneranno la versione definitiva del calendario nel Sistema informatizzato di gestione.

Qualora l'intervento manutentivo sia necessario per ausili in uso presso gli assistiti e l'intervento sia effettuabile in loco la ditta potrà effettuarlo, senza richiedere autorizzazione.

Sarà onere della ditta aggiudicataria contattare i pazienti domiciliari che hanno in uso gli ausili e/o le apparecchiature.

Ogni intervento di manutenzione dovrà essere registrato nel sistema informatico della ditta in uso, visibile in tempo reale e rendicontabile in qualsiasi momento.

APPARECCHIATURE/DISPOSITIVI ELETTROMEDICALI

In particolare per **apparecchiature/dispositivi elettromedicali ovvero apparecchiature/dispositivi** la cui destinazione d'uso è sanitaria con la particolarità di funzionare ed essere alimentati da sorgenti interne (batterie) o da sorgenti esterne (alimentazione da rete elettrica, batterie esterne) dovrà essere garantita:

- **manutenzione preventiva:** per tutto il periodo del contratto dovrà essere assicurata, da parte della ditta aggiudicataria, la manutenzione preventiva programmata dei dispositivi elettromedicali presso il domicilio del paziente, comprensiva delle parti di ricambio necessarie, come da manuale di servizio del costruttore per la manutenzione, con le periodicità previste e la sostituzione delle parti di ricambio previste;
- **manutenzione correttiva, controlli periodici di sicurezza:** le apparecchiature elettromedicali dovranno essere controllate dal punto di vista della sicurezza elettrica e funzionale come previsto dalle vigenti normative e con procedura da concordare con gli uffici competenti delle Aziende Sanitarie; indicativamente la periodicità è da prevedersi biennale. Durante la verifica dovrà essere anche accertato se l'apparecchiatura è correttamente utilizzata.

Anche per queste apparecchiature oltre alle attività sopra indicate dovrà essere garantito collaudo per messa in uso, consegna, installazione in sicurezza e messa in uso e addestramento e ritiro.



6.2 Attività di personalizzazione e adattamenti

Si qualificano come tali tutte le operazioni relative a personalizzazioni di alcuni ausili, eseguiti dal tecnico ortopedico, su precisa indicazione/autorizzazione dell'Amministrazione anche mediante l'applicazione di aggiuntivi da Nomenclatore in vigore.

La ditta dovrà riportare nel sistema informatico gli interventi di manutenzione straordinaria che dovranno essere visibile in tempo reale e rendicontabile in qualsiasi momento.

Ausili da Nomenclatore, rientranti nella gestione di magazzino, possibilmente soggetti ad adattamenti/personalizzazione:

Elenco 2A

12.22 carrozzine

18.09 ausili per la posizione seduta

Elenco 2B

04.48.21 tavolo inclinabile

09.12 ausili per evacuazione

09.33 ausili per lavarsi, per fare il bagno e la doccia

12.06 ausili per la deambulazione utilizzati con entrambe le braccia

12.18 cicli

12.22 carrozzine

12.23 carrozzine a motore elettrico

12.24 unità di propulsione

12.27 veicoli e mezzi di trasporto

12.36 ausili per il sollevamento

18.09 ausili per la posizione seduta

18.30 ausili per il superamento di barriere verticali

Si precisa che la firma dell'assistito o caregiver apposta sui rapportini di lavoro per tutti gli interventi di manutenzione enunciati nel presente capitolato ed effettuati presso il domicilio del paziente, non costituiscono in alcun modo manleva delle responsabilità connesse alle attività di manutenzione che rimangono a carico alla ditta.

6.3 Fornitura di pezzi di ricambio

Tutti i pezzi di ricambio dovranno essere originali o, in caso di impossibilità certificata di reperirli, con pezzi di ricambio compatibili di identiche o superiori caratteristiche qualitative funzionali nonché di durata, purché sia garantita e certificata la funzionalità ed il rispetto della normativa per l'utilizzo dell'ausilio da parte del personale abilitato.

La ditta aggiudicataria garantirà il buon funzionamento di ogni ausilio ricondizionato per un periodo di dodici mesi dalla consegna all'utente.



6.4 Sanificazione: Pulizia/ Lavaggio /Igienizzazione/ Disinfezione

La sanificazione dovrà avvenire con mezzi e detergenti idonei che consentano di ottenere un risultato igienico ottimale, come indicati in scheda tecnica fornita dal produttore dell'ausilio.

La pulizia dei presidi deve essere effettuata a fondo, con detergenti e disinfettanti adeguati alla tipologia e qualità del materiale, i quali non devono avere effetti corrosivi e/o irritanti.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono essere:

- rispondenti alle normative vigenti in Italia (in tema di biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità ecc.)
- adeguati alla tipologia e alla qualità del materiale

In caso di danni al presidio, causati dall'utilizzo improprio di prodotti di igiene e di pulizia, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere alla ditta aggiudicataria la sostituzione della parte danneggiata, con onere a carico della stessa o il risarcimento del relativo danno.

In caso di rifiuto o di mancato adempimento entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta, sarà detratta dalla fattura emessa dalla Ditta la spesa sostenuta dall'Azienda per la riparazione del danno presso terzi.

Il presidio igienizzato deve essere adeguatamente imballato in telo protettivo.

7. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO: MAGAZZINI, STOCCAGGIO, IMMATRICOLAZIONE ED ETICHETTATURA

La ditta aggiudicataria dovrà garantire ai fini dello stoccaggio degli ausili nuovi e di quelli già in uso da sottoporre a ricondizionamento appositi locali, nell'ambito territoriale delle singole Aziende contraenti, in un luogo tale da garantire un pronto servizio su tutto il territorio dell'A.S.S., nonché permettere l'accesso al personale autorizzato dalle Aziende stesse.

Tutti gli oneri di gestione degli ambienti (utenze, manutenzioni, ecc.) e del servizio saranno a carico dell'aggiudicataria, oltre alla completa ed adeguata fornitura delle attrezzature, delle apparecchiature (scaffalature, transpallet, dispositivi per la pulizia degli ausili e dei locali, ecc.) necessarie alla gestione operativa dell'intero servizio. La ditta sarà responsabile di tutti i beni detenuti nei magazzini, compresi quelli ad uso esclusivo dell'A.S.S., di tutti i fascicoli cartacei e dati informatici ad essi relativi.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla messa a disposizione di idonei locali per l'espletamento dell'attività di cui al presente capitolo.

I locali dovranno:

- essere conformi a tutte le normative vigenti idonei all'uso cui sono destinati; dovranno rispondere ai requisiti igienico sanitari ed assicurativi previsti dalle normative vigenti;
- corrispondere alle caratteristiche descritte nella offerta tecnica, che dovrà comprendere una descrizione e planimetria/layout dei locali destinati a magazzino oltre all'ubicazione;
- essere adeguatamente e completamente attrezzati;
- prevedere idoneo spazio necessario per lo stazionamento temporaneo degli ausili di nuova fornitura, nonché di quelli destinati alla rottamazione;
- prevedere idonei percorsi separati per lo stoccaggio di ausili sporchi ed ausili già sanificati;



Le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di effettuare visite al/ai magazzino/i con lo scopo di verificare la corretta esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

I locali dovranno disporre delle seguenti aree di attività:

1. area stoccaggio nuovo;
2. area stoccaggio ritirato in attesa di ricondizionamento (o area stoccaggio ausili "sporchi");
3. area materiale ricondizionato pronto per la consegna (appositamente protetto e riparato dalla polvere) in attesa di nuova assegnazione;
4. area stoccaggio in attesa di rottamazione;
5. area attività di sanificazione;
6. area manutenzione/officina;
7. area uffici/gestione amministrativa con relativi WC e spogliatoi.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la piena disponibilità di tali locali entro massimo 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula della convenzione con ARCS. La ditta aggiudicataria dovrà comprovare la piena disponibilità dei locali attraverso copia conforme dei contratti (affitto, compravendita, etc...) che dovranno essere consegnati ad ARCS prima della stipula contrattuale.

L'immagazzinamento, la lavorazione e lo stoccaggio dovranno avvenire in adeguati spazi che garantiscono percorsi e stazionamento degli ausili da ricondizionare e di quelli ricondizionati tali da impedire il contatto tra gli stessi.

Gli ausili dovranno essere stoccati esclusivamente dentro i magazzini in spazi coperti, adeguatamente coperti dalla polvere e da altri agenti atmosferici con idonee coperture.

Per apparecchiature/dispositivi: tutti gli ausili nuovi che per il loro funzionamento necessitano di batterie, devono essere stoccati a magazzino senza le batterie che dovranno essere conservate nell'apposito imballo fornito dal fornitore e che verranno inserite solo all'atto della consegna con una funzionalità sufficiente da garantire l'autonomia dichiarata dalla casa produttrice. Nel caso di dispositivi in riciclo (rientrati) le batterie devono essere mantenute in carica.

Dovranno essere riservati idonei spazi per garantire l'accesso di personale tecnico-amministrativo dell'Azienda deputato alle funzioni di raccordo con la ditta aggiudicataria ed alle mansioni strettamente aziendali connesse con detto servizio.

La Ditta sarà responsabile di tutti i beni presi in carico rispondendone per il loro valore, per tutte le operazioni/riparazioni previste da contratto sia per le operazioni di trasferimento, sia per lo stoccaggio e la buona conservazione.

Tutti i beni immagazzinati nelle aree sopra indicate, dovranno essere, sempre rintracciabili in funzione del percorso ad essi riservato nel processo di immagazzinamento e/o ricondizionamento. Ciò al fine di consentire la visione degli ausili in giacenza nonché l'eventuale consegna o ritiro direttamente presso il magazzino, sia da parte di operatori che di utenti. Anche tutti i fascicoli cartacei inerenti i



beni dovranno essere presenti in luoghi, che consentano eventualmente una rapida visione degli stessi nel rispetto della normativa di sicurezza e privacy.

7.1 Immatricolazione e gestione ausili

Tutti gli ausili dovranno essere immatricolati ovvero avere un numero identificativo di magazzino al fine di consentire una gestione informatizzata e seguirne la tracciabilità.

Tale gestione riguarderà tutti gli ausili che verranno trattati dalla ditta aggiudicataria (nuovi, ritirati da utenti, recuperati da magazzini aziendali, ecc.).

Il numero di immatricolazione che identifica ciascun dispositivo preso in carico dovrà essere visualizzabile e consultabile nel software applicativo di gestione.

In particolare la ditta aggiudicataria avrà cura di tenere sempre aggiornato, attraverso l'uso del relativo software gestionale:

- a) l'elenco informatizzato dei beni esistenti in deposito, suddivisi per aree di attività, e di quelli presenti al domicilio degli utenti, specificando la tipologia/modello dell'ausilio e la relativa quantità;
- b) l'elenco dei carichi a magazzino in funzione di nuovi acquisti o rientri e l'elenco degli scarichi per avvenuto invio all'utente o dismissione dell'ausilio stesso;
- c) l'elenco informatizzato dei codici di immatricolazione;
- d) il quantitativo delle scorte minime necessarie per singolo ausilio al fine di garantire un'evasione puntuale di tutte le richieste, nonché l'input all'emissione degli ordinativi di fornitura all'Azienda di ausili nuovi, in relazione alla giacenza a magazzino (tale scorta minima dovrà essere definita in accordo con il referente dell'Azienda destinataria in sede di avvio del servizio stesso).

Il numero di immatricolazione dovrà comparire in tutte le comunicazioni relative a quel bene.

7.2 Inventariazione/etichettatura

Le singole Aziende sanitarie effettueranno l'inventariazione dei propri beni tramite gestionale aziendale; gli inventari saranno quindi separati con numero progressivo (per ciascuna Azienda sanitaria).

In particolare alla ditta compete anche l'applicazione del numero di inventario dell'Amministrazione per i beni durevoli qualora l'Amministrazione proceda all'inventariazione del bene a patrimonio, tramite apposita etichetta, fornita dall'Azienda Sanitaria, su ogni singolo ausilio, in modo visibile ed indelebile, in un punto non asportabile, non soggetto a logorio e inamovibile durante i processi di disinfezione sia su beni in dotazione, sia su quelli di nuova acquisizione.

Affinché le Aziende Sanitarie possano procedere ad integrare/aggiornare il proprio gestionale in uso con i nuovi ausili, l'appaltatore sarà tenuto a comunicare/trasmettere copia dei DDT/fatture accompagnatorie del fornitore originario entro 2 gg lavorativi dal ricevimento del nuovo ausilio.

Il numero di inventario dovrà comparire in tutte le comunicazioni relative a quel bene.



7.3 Controllo e accettazione

Il servizio consiste nell'esecuzione delle verifiche di accettazione sugli ausili nuovi, anche se da cedere in comodato o comunque sui beni di proprietà dell'Azienda, che vengono consegnati da parte delle Ditte aggiudicatarie della fornitura degli ausili comprensivi di accessori, manuali di istruzione/schede sicurezza.

Gli ordini di fornitura degli ausili nuovi saranno disposti ed emessi dall'Azienda del SSR a mezzo applicativo informatico direttamente alla ditta aggiudicataria della gara relativa alla fornitura degli ausili. La Ditta aggiudicataria della presente procedura di gara sarà opportunamente informata dell'acquisto degli ausili nuovi da parte dell'Azienda del SSR.

La ditta aggiudicataria dovrà concordare con i fornitori sottoscrittori delle Convenzioni ARCS per la fornitura degli ausili nuovi, che non debbono essere consegnati direttamente al domicilio del paziente o altro luogo espressamente indicato (ad es.: struttura di ricovero), le modalità di consegna presso il/i proprio/i magazzino/i in base alla propria organizzazione logistica.

Si precisa che il servizio dovrà prevedere la verifica dell'ausilio con l'attestazione della corrispondenza di quanto consegnato dalla Ditta fornitrice, compresi gli accessori, a quanto richiesto (verifica rispetto ad ordine di fornitura dell'Azienda del SSR), anche attraverso redazione di apposito verbale di accettazione. Le prove di accettazione verranno eseguite dalla ditta anche in presenza del Referente dell'Azienda del SSR (qualora sia interesse dell'Azienda presenziarvi) e, se possibile, di un rappresentante della Ditta fornitrice.

La ditta che risulterà aggiudicataria della presente procedura dovrà, quindi, relazionarsi con le Aziende Sanitarie e con le Ditte fornitrice degli ausili di nuova acquisizione per lo svolgimento delle seguenti attività:

- *ricevimento, verifica e accettazione, stoccaggio a magazzino degli ausili nuovi;*
- *immatricolazione ed etichettatura a seguito di eventuale inventariazione dei beni da parte degli Enti del SSR;*
- *assemblaggio della fornitura per paziente;*
- *ricevimento, gestione, acquisizione dei pezzi di ricambio;*
- *ricondizionamento degli ausili;*
- *conservazione e gestione manuali di istruzione/schede di sicurezza.*

8. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO: INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

L'Azienda committente dovrà mettere a disposizione un software gestionale web based che permetterà la gestione dell'intero processo di erogazione del servizio, compresa le fasi di consegna/ritiro, ricondizionamento/riparazione ai fini della tracciabilità del singolo ausilio.

Ciascun ausilio dovrà avere uno storico riguardante la presa in carico dell'ausilio (data e destinazione: **per ausilio nuovo** data consegna nuovo fornitore – **per ausilio in uso** data consegna Azienda del SSR/utente/parente/ecc.) per le diverse assegnazioni, le manutenzioni/ricondizionamenti/riparazioni di cui è stato oggetto essere identificato con un numero di immatricolazione relativo al magazzino della ditta aggiudicataria e un numero di inventario dell'Azienda sanitaria.



La ditta aggiudicataria dovrà dotarsi delle necessarie apparecchiature informatiche mobili (palmari, notebook, stampanti portatili SIM per il collegamento internet, ecc.) per il collegamento a detto software nelle fasi di consegna/ritiro degli ausili.

Il software deve garantire la gestione separata degli ausili nuovi e già in uso, dovrà garantire alle Aziende la possibilità di verificare in tempo reale la disponibilità dell'ausilio.

Al fine dell'adeguata amministrazione di quanto afferente all'appalto, vi dovrà essere una gestione informatizzata di tutte le attività svolte, attraverso software web su server, di facile utilizzo, in cui vengano inserite le informazioni inerenti:

- codifica, gestione e aggiornamento dell'inventario dei beni;
- stoccaggio;
- consegna e ritiro presso utenti o strutture aziendali;
- modifica, riparazione, manutenzione, sanificazione e disinfezione degli ausili;
- smaltimento;
- piano della manutenzione programmata e straordinaria, secondo normativa o indicazioni specifiche della ditta produttrice.

Dovranno essere esportabili in formato .xls o .csv i dati informativi contenuti, ai fini della liquidazione delle fatture.

Tutta la gestione del servizio dovrà avvenire in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati.

A seguire si indicano le macro funzionalità che il gestionale informatico dovrà garantire.

Le funzionalità vengono descritte sinteticamente e saranno pertanto suscettibili di aggiunte e/o modifiche peculiari per ciascuna Azienda, al fine di adattare il sistema ai processi di attività in essere.

Il gestionale informatico dovrà, all'interno delle seguenti tre macro aree, garantire:

1. AREA ATTIVITA' PROPRIE DI MAGAZZINO:

presenza di aree di lavorazione del magazzino virtuale (ciò che è contenuto in ogni area è consultabile):

- accettazione
- stoccaggio (a disposizione sul catalogo)
- sanificazione
- manutenzione/riparazione
- rottamazione
- campionatura (diverse sedi)
- sedi distrettuali
- in attesa di consegna
- prova



- gestione accoglimento dei prodotti nuovi (accoglimento, verifiche/collaudo tecnico, registrazione e archiviazione DDT, inventariazione, messa a catalogo);
- gestione attività di ciascuna area di lavoro;
- storico delle attività tracciabile per seriale del bene, categoria merceologica e data;
- pianificazione ed effettuazione consegne e ritiro (tracciabile secondo seriale del singolo ausilio e dati utilizzatore finale);
- gestione manutenzione programmata preventiva.

Alle funzionalità sopradescritte dovranno aver accesso i profili utente assegnati agli operatori di magazzino e i profili di amministratore di sistema.

2. AREA AZIENDA SANITARIA:

- accessi per tipologia di attività di ciascun operatore (riabilitatore, infermiere, UAP,);
- attività di prenotazione e ritiro;
- pre-ordine (prenotazione);
- conferma ordine;
- autorizzazione alla consegna;
- richiesta ritiro;
- annullamento operazioni.

Alle funzionalità sopradescritte dovranno aver accesso i profili utente assegnati ai riabilitatori, infermieri, medici prescrittori, uffici assistenza protesica (secondo definite accessibilità) e i profili di amministratore di sistema.

3. AREA AMMINISTRATIVA:

- a) scarico dei dati inerenti le attività tracciabili per:
 - tipologia attività
 - periodo temporale
 - utilizzatore finale (nome/cognome, data di nascita, CF)
 - residenza utilizzatore finale
 - numero seriale del bene
 - categoria merceologica
 - profili utente (prescrittore, riabilitatore, infermiere, ufficio assistenza protesica)
 - spesa per attività;
- b) profilazione utenti e codici:
 - attivazione/disattivazione profili utente;
 - inserimento nuovi codici ISO/categoria merceologica/descrizioni bene/fornitori.

Inserimento beni a catalogo

I beni inseribili a catalogo ausili (nuova immatricolazione) hanno le seguenti provenienze:

- nuovo (da fornitore)
- ritiro da domicilio (donazione e/o reso da altra fornitura precedente)



L'attività consta nell'accoglimento del bene presso il magazzino (possibile precedente ritiro da domicilio), il ricondizionamento ed eventuale riparazione, l'inserimento del bene nel catalogo ausili disponibili, al quale viene assegnato un'anagrafica identificativa contenente descrizione delle caratteristiche tecniche (misure, aggiuntivi ed accessori, funzionalità, adattamenti), fotografia, scheda tecnica (se presente), codice ISO identificativo (da elenchi all.5 DPCM 12/01/2017). Una volta classificato l'ausilio il magazzino provvede a dare riscontro di un tanto all'Azienda sanitaria, notificando la proposta di avvenuta acquisizione.

L'articolo ha assegnato un numero seriale ed un'etichetta (nome/codice articolo) e viene inserito in una categoria merceologica. Il numero seriale è associato al numero patrimoniale corrispondente dell'Azienda Sanitaria.

Il software gestionale, in riferimento al percorso sopradescritto deve supportare tutti i passaggi, permettendone l'informatizzazione e nello specifico:

- accoglimento dei beni in area dedicata
- registrazione del DDT
- spostamento del bene nelle aree definite per il ricondizionamento, la riparazione
- assegnazione di codice articolo/ nome e numero seriale con inserimento di caratteristiche tecniche, codice ISO,...
- associazione al numero patrimoniale generato dall'azienda sanitaria
- assegnazione in area definita o pubblicazione sul catalogo ai fini della possibile prenotazione

Prenotazione dell'ausilio

- a) proposta di prescrizione – software ditta
- b) autorizzazione (SIASI)
- c) fornitura – erogazione dell'ausilio (magazzino) software ditta – ASCOT- SIASI

a) PROPOSTA DI PRESCRIZIONE

Il fisioterapista (infermiere) entra nel sistema gestionale con proprie abilitazioni digitali nome e cognome utente (beneficiario), nel campo aperto fa la valutazione dell'utente (può essere inserita la diagnosi ma non è un campo obbligatorio), individua il codice dell'ausilio necessario (ISO di riferimento e codici aggiuntivi), prenotazione ausilio (interfaccia con sistema ditta), identifica dove risiede l'utente, inserisce il percorso di fornitura invalidità/disabilità transitoria, percorsi semplificati), nome prescrittore presunto (facoltativo); distretto di appartenenza (la proposta arriva al distretto); periodo di durata del comodato (in caso di comodato temporaneo).

Conferma il pre-ordine (mail ufficio assistenza protesica che aspetta la prescrizione per autorizzare la fornitura) e prenota l'ausilio (resta in lista d'attesa se non è disponibile)

b) AUTORIZZAZIONE

L'ufficio protesica riceve la prescrizione, effettua le verifiche amministrative, e nel caso di esito positivo, procede con l'autorizzazione della prenotazione e l'avvio alla fornitura (consegna)



c) FORNITURA

Il magazzino viene autorizzato alla consegna e procede con la fornitura. Predisponde il documento di consegna con il contratto di comodato, consegna, acquisisce la firma sul contratto e invia lo stesso agli uffici di assistenza protesica. Contestualmente alla consegna arriva una mail di notifica al prescrittore e al fisioterapista proponente, assistenza protesica.

Ritiro di beni

Esistono diverse motivazioni di attivazione di ritiro ausili:

- Decesso dell'utilizzatore finale
- Donazione
- Sostituzione (in questo caso s'intende sostituzione contestuale con consegna di ausilio uguale per caratteristiche)
- Conclusione ciclo riabilitativo

L'ufficio di assistenza protesica e/o il riabilitatore, rilevata la necessità di procedere con il ritiro di un ausilio, accede al software gestionale e attiva il ritiro inserendo i dati anagrafici. Il magazzino programma il ritiro (ed eventuale sostituzione), effettua tutte le attività di ricondizionamento/riparazione e provvede a registrare la movimentazione del bene, sino all'inserimento a catalogo.

Rottamazione

Vd paragrafo 13. Fuori Uso)

ALERT/NOTIFICHE ATTRAVERSO POSTA ELETTRONICA

Si descrivono le notifiche di attività e gli alert, inviati automaticamente dal sistema attraverso posta elettronica, indicando i riceventi

ATTIVITA'	DESTINATARIO MAIL
Sottoscorta di articolo a magazzino	Amministratore di sistema Operatore magazzino Beni e Servizi (competente Ufficio aziendale)
Mancata consegna	UAP Riabilitatore/infermiere Prescrittore Amministratore sistema
Conferma pre-ordine	Riabilitatore/infermiere
Conferma prenotazione	Riabilitatore/infermiere UAP Prescrittore
Conferma consegna	Riabilitatore/infermiere UAP Prescrittore
Mancato ritiro	UAP Riabilitatore/infermiere Amministratore sistema
Rottamazione	Amministratore di sistema Beni e Servizi (competente Ufficio aziendale)



Inserimento nuovo bene	Amministratore di sistema Operatore magazzino Beni e Servizi (competente Ufficio aziendale)
Scadenza prenotazione	UAP Riabilitatore/infermiere Amministratore sistema
Scadenza temporaneità	UAP Riabilitatore/infermiere Amministratore sistema
scadenza manutenzione preventiva programmata	Amministratore di sistema Operatore magazzino Beni e Servizi (competente Ufficio aziendale) Ingegneria Clinica

9. INSTALLAZIONE E MESSA IN SERVIZIO

Ogni installazione e messa in servizio, in base alle peculiarità dei dispositivi dovrà essere effettuata:

- da tecnici qualificati, formati e informati in rapporto al compito da svolgere;
- nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, e secondo le istruzioni di montaggio e installazione del costruttore;
- adottando tutte le cautele necessarie a garantire la incolumità degli addetti ai lavori ed evitare danni a beni e a persone;
- con messa in servizio a regola d'arte assicurando la piena compatibilità con gli impianti e le condizioni ambientali esistenti nel luogo di installazione;
- provvedendo alla pulizia finale e ritiro degli imballaggi.

NOTA BENE: secondo quanto previsto dal Nomenclatore in termini di responsabilità ed oneri: sono a carico dell'assistito le opere murarie e impiantistiche (es. impianto elettrico) preliminari all'installazione dell'ausilio mentre la verifica sotto la propria responsabilità della resistenza dei soffitti e dei pavimenti ai quali esso andrà fissato e l'installazione sono a carico della ditta affidataria del servizio (con eventuali spese sono a carico della ditta affidataria).

La ditta aggiudicataria provvede alla messa in uso dopo avere verificato l'idoneità ambientale del sito di installazione (ambiente domestico) che deve ospitare l'apparecchiatura e, se del caso, provveduto a formare l'utilizzatore e/o suo delegato (*care-giver*) al corretto uso della stessa.

Per i montascale è necessaria una verifica tecnica preliminare da parte di personale competente in accordo con l'Azienda sanitaria che valuti la compatibilità del montascale con le caratteristiche dell'abitazione, nonché la capacità di utilizzo autonomo da parte del care-giver individuato.

Se il luogo di installazione è una struttura sanitaria, l'aggiudicatario dovrà richiedere al Responsabile della struttura di autocertificare che si tratta di locali di gruppo 1 e idonei ad ospitare l'apparecchiatura in questione. Verificata positivamente l'idoneità ambientale, l'aggiudicatario dovrà procedere all'effettuazione delle prove di messa in uso.



10. COLLAUDO TECNICO-FUNZIONALE

Prima di ogni rimessa in utilizzo l'ausilio deve essere sottoposto a "Collaudo Tecnico-Funzionale" come verrà definito in base alla organizzazione interna alle singole Aziende Sanitarie.

Il Collaudo Tecnico-Funzionale è suddiviso in:

- Verifica documentale;
- corrispondenza a quanto ordinato, nel caso di primo collaudo, o variazioni di configurazione;
- certificazioni (marcatura CE, ..) e manualistica di corredo (nel caso di primo collaudo o variazioni di configurazione e/o aggiornamenti);
- Verifica tecnica (Direttive CEI 62-5, 62-51, 61-121 "guida alle verifiche e quanto riportato al paragrafo normativa nel presente capitolo);
- Rispondenza alle normative di sicurezza mediante verifiche tecniche;
- Verifica delle funzionalità;
- Verifica della sanificazione.

A seguito di collaudo Tecnico-Funzionale positivo, esitante con redazione di verbale/riepilogo contenente le attività effettuate e contestuale inserimento dello stesso all'interno del piano dei controlli periodici, l'apparecchiatura può essere etichettata (se nuova) consegnata correttamente, installata in sicurezza e messa in uso.

A seguito di collaudo Tecnico- Funzionale negativo, l'Azienda valuterà le azioni da intraprendere (contestazione in caso di ausilio nuovo, proposta di fuori uso, ecc.).

11. CONSEGNA

Tutte le forniture il cui percorso di erogazione, discrezionalmente individuato dalle Aziende del SSR, per il tramite del magazzino dovranno essere direttamente prese in carico dalla ditta aggiudicataria e portate a termine utilizzando l'applicativo informatico.

Qualora pervengano richieste di erogazione con prescrizioni incomplete (ad es. assenza di dimensioni seduta per carrozzina) o contenenti dati o codici tra loro incoerenti o conflittuali è compito del personale tecnico della ditta aggiudicataria rapportarsi direttamente con il medico specialista prescrittore attraverso il sistema informatico.

11.1 CONSEGNE DEGLI AUSILI AL DOMICILIO DELL'ASSISTITO DA PARTE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La consegna degli ausili sia nuovi che ricondizionati dovrà avvenire al domicilio degli assistiti residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia, esclusivamente su richiesta dei competenti uffici sulla base delle specifiche indicate delle singole Aziende.

La ditta si impegna ad effettuare le consegne ai pazienti in un'unica soluzione anche in presenza di una pluralità di ausili da recapitare.



Si precisa che nel caso in cui ad un utente venga consegnato un ausilio e contemporaneamente ne venga ritirato un altro, il costo del trasporto verrà riconosciuto una sola volta, così come nel caso in cui ad uno stesso utente vengano consegnati o ritirati più ausili contemporaneamente.

Con riferimento ad ogni specifico ordine o prescrizione da evadere, le Aziende del SSR potranno remunerare la ditta aggiudicataria anche per una eventuale seconda consegna per il medesimo utente, qualora si verifichino condizioni per cui la consegna non possa essere eseguita in unica soluzione per causa imputabile all'Azienda sanitaria o per ritardi nella consegna di ausili nuovi imputabili a fornitori terzi.

Su richiesta diretta dell'Azienda Sanitaria potranno essere concordare con la ditta affidataria del servizio consegne a scorta presso i magazzini aziendali.

Le consegne verranno remunerate applicando le condizioni economiche definite in offerta.

11.2 TEMPI DI CONSEGNA

La ditta dovrà provvedere, con mezzi e operatori propri, alla consegna dei presidi al domicilio del paziente o in altro luogo espressamente indicato (ad es.: struttura di ricovero) tempestivamente e comunque entro **3 (tre) giorni naturali e consecutivi** (festivi esclusi) dalla ricezione dell'ordine da parte degli Uffici di protesica e/o secondo quanto concordato con le singole Aziende.

Nei casi di particolare gravità e urgenza, accertata dai competenti Uffici delle Aziende Sanitarie, la ditta si dovrà impegnare a consegnare l'ausilio entro 24 ore (festivi esclusi) dalla richiesta

11.3 MODALITÀ DI CONSEGNA

Il personale della ditta aggiudicataria che accede al domicilio dell'utente dovrà essere munito di idoneo cartellino di identificazione, contenente almeno nome, cognome, fotografia e ditta di appartenenza.

La ditta aggiudicataria dovrà attenersi alle prescrizioni del Garante della Privacy n. 520 del 21/11/2013 e s.m.i..

La consegna si intende comprensiva delle seguenti azioni:

- ✓ trasporto del dispositivo fino al domicilio del paziente o in altro luogo espressamente indicato (ad es.: struttura di ricovero) sulla base di ordinativo dell'Ufficio dell'Azienda Sanitaria competente (con mezzi privi di contrassegni che possano identificare la patologia del paziente medesimo);
- ✓ installazione e messa in servizio;
- ✓ formazione e informazione dell'utente o familiare o chi per esso, consegna del manuale di utilizzo;



- ✓ consegna all'utente del numero verde per attivare la manutenzione correttiva (a guasto). Tale **numero verde gratuito con funzione di informazioni e assistenza, sarà attivo almeno dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 12.00, festivi esclusi.**

Il servizio di consegna avverrà ad esclusivo rischio e responsabilità della ditta aggiudicataria.

La ditta all'atto della consegna si impegna a provvedere, utilizzando il proprio personale:

- ✓ ad eventuali piccoli interventi tecnico/manutentivi del dispositivo al fine di garantirne la piena fruibilità da parte del paziente;
- ✓ ad adeguare o modificare l'ausilio, su richiesta degli Uffici protesica delle Aziende Sanitarie, secondo le indicazioni dello specialista prescrittore utilizzando proprio personale qualificato (tecnico ortopedico) per le personalizzazioni richieste il quale certificherà la propria attività con firma sulla modulistica di consegna. Il tecnico ortopedico dovrà garantire la propria presenza, presso il magazzino, in modo continuativo e comunque con un orario tale da garantire la fornitura di presidi personalizzati nei tempi e con le modalità previste dal presente capitolato (preferibilmente almeno due giorni alla settimana);
- ✓ all'istruzione dell'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare sull'utilizzo degli ausili consegnati o sulle procedure di sanificazione degli stessi;
ove necessario ad accertare l'idoneità dei locali dell'utente a contenere gli ausili stessi o a permettere la loro installazione in sicurezza.

N.B. Per gli ausili a comando elettronico la ditta dovrà effettuare, prima di ogni consegna, il test di funzionalità delle centraline, verificare lo stato d'uso delle batterie con sostituzione delle stesse, laddove necessario, controllare i dispositivi di comando e la corrispondenza dell'ausilio alla vigente normativa in materia di sicurezza e compatibilità elettromagnetica, ed ogni altra attività così come specificato nel manuale tecnico a corredo fornito dalla ditta produttrice.

All'atto di consegna:

- 1) l'ausilio consegnato dovrà essere accompagnato da un documento di trasporto, in duplice copia, con l'esatta indicazione della tipologia dei beni, quantità e destinazione;
- 2) del documento sarà restituita, a cura della ditta aggiudicataria entro 3 giorni lavorativi, firmata per ricevuta dell'utente e/o suo delegato (*caregiver*) e/o da suo familiare, agli Uffici competenti delle Aziende Sanitarie, che hanno autorizzato la consegna. La bolla di consegna sottoscritta per ricevuta dovrà essere scannerizzata e inserita nel programma informatizzato di gestione del riciclo degli ausili protesici.
- 3) dovrà essere compilato e sottoscritto da parte dell'utente il verbale di consegna, corretta installazione e addestramento all'uso secondo la modulistica in uso alle singole Aziende Sanitarie
- 4) dovrà essere sottoscritto dall'utente il contratto di comodato secondo la modulistica definita dalla Direzione centrale salute e dalle Aziende del SSR.



11.4 Messa in uso con addestramento, formazione e informazione all'utente

Terminate le prove, se del caso, l'aggiudicatario dovrà formare il cittadino-utilizzatore e/o suo delegato (*caregiver*) all'uso. L'addestramento all'uso deve anche comprendere la spiegazione sugli accessori compatibili con l'apparecchiatura consegnata.

Ultimato l'addestramento all'uso, l'aggiudicatario dovrà redigere il "Verbale di Consegna, Corretta installazione e di Addestramento all'uso" facendolo sottoscrivere all'utilizzatore o suo delegato e sottoscrivendolo lui stesso.

Nel programma informativo in uso oltre alla copia del documento di consegna, dovrà essere inserita copia del "Verbale di Consegna, Corretta installazione e di Addestramento all'uso". La ditta dovrà, inoltre, trasmettere ai competenti uffici dell'Azienda Sanitaria l'originale del "Verbale di Consegna, Corretta installazione e di Addestramento all'uso" (utilizzando lo strumento della posta elettronica).

Nel caso si riscontrassero evidenti carenze sull'impianto elettrico o altre condizioni ambientali che compromettano la sicurezza in rapporto all'installazione dei dispositivi, la ditta aggiudicataria dovrà non installare il dispositivo; in questo caso entro tre giorni naturali e consecutivi dovranno essere informati gli Uffici competenti delle Aziende Sanitarie delle carenze riscontrate, con l'indicazione delle possibili soluzioni.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare all'utilizzatore e/o suo delegato idonea formazione e informazione con particolare riguardo a:

- consegna delle istruzioni d'uso;
- procedure di utilizzo corretto del dispositivo;
- modalità di sanificazione pulizia, lavaggio, igienizzazione e/o disinfezione;
- rischi specifici connessi all'uso del dispositivo;
- obbligo di utilizzarlo secondo le istruzioni d'uso del costruttore;
- provvedimenti di emergenza da adottare in caso di guasto e malfunzionamento;
- procedure di attivazione della manutenzione correttiva (a guasto), con consegna del numero verde prima indicato

E' facoltà della ditta aggiudicataria effettuare i richiami formativi in concomitanza delle manutenzioni preventive, purché sia presente personale idoneo alla formazione.

Oltre a quanto sopra, la ditta Aggiudicataria dovrà adempiere altresì a quanto segue:

per il montascale o altri ausili per cui l'Azienda del SSR lo ritenga necessario:

- formazione contestuale, se possibile, di almeno due persone per ogni apparecchio consegnato ed effettuare richiami formativi, se richiesti ed autorizzati dalle Aziende Sanitarie;
- la formazione e informazione, nonché i richiami formativi, dovranno comprendere prove pratiche di utilizzo;
- redazione finale di verbale di collaudo



12. GARANZIA

La ditta aggiudicataria dovrà offrire una garanzia di almeno 12 mesi di tutti gli interventi manutentivi effettuati (compresi quelli eventualmente da porre a carico degli utenti).

La garanzia si riferisce solo ai pezzi sostituiti in fase di ricondizionamento per la rimessa in funzione e riconsegna.

Gli interventi di manutenzione su ausili in garanzia post vendita, nel periodo di validità della suddetta garanzia, dovranno essere effettuati secondo le modalità di cui al precedente punto 6.1.

13. FUORI USO E ROTTAMAZIONE

Il fuori uso degli ausili non più convenientemente riparabili sarà deciso in contraddittorio periodico con il funzionario incaricato delle Aziende Sanitarie. La ditta aggiudicataria è tenuta a segnalare gli ausili che ritiene non più idonei all'uso. Il contraddittorio si effettuerà, con cadenza periodica da concordare con le singole Aziende, presso il magazzino/i messo/i a disposizione dalla ditta aggiudicataria e si concluderà con la redazione di un verbale a firma delle due parti in cui verranno indicate le decisioni adottate con l'elencazione degli ausili per cui è stato disposto il fuori uso.

I verbali di fuori uso dovranno essere redatti e sottoscritti dagli incaricati delle Aziende Sanitarie e dal Responsabile individuato dalla ditta aggiudicataria e poi trasmesso al competente ufficio delle Aziende sanitarie per i successivi adempimenti di competenza.

L'operazione di rottamazione di tutti gli ausili dichiarati fuori uso sarà eseguita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto ai sensi della normativa vigente senza alcun aggravio di spesa per l'Azienda Sanitaria, quindi gratuita, in quanto la prestazione si intende ricompresa nei prezzi offerti in sede di gara. La documentazione attestante la rottamazione dovrà essere consegnata entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla rottamazione all'Ufficio competente delle Aziende Sanitarie. Le Aziende Sanitarie potranno concordare modalità e periodicità diverse rispetto a quelle sopra indicate, in base alla propria organizzazione interna.

14. PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE

Per la consegna, installazione, messa in uso e addestramento degli ausili usati dovrà essere utilizzato personale in possesso delle specifiche conoscenze. La ditta aggiudicataria dovrà utilizzare, per l'espletamento delle attività in questione, personale corrispondente, per formazione e competenze, a quello indicato in offerta.

In particolare, la ditta appaltatrice:

1. deve avvalersi, per l'espletamento dell'attività richiesta, del numero di operatori sufficienti a garantire le esigenze previste;
2. in relazione alla manutenzione ordinaria dovrà essere impiegato un numero congruo di personale in rapporto ai quantitativi in gara e alla propria organizzazione, che possiede le opportune e specifiche conoscenze e che è stato formato alla messa in uso,



installazione e addestramento all'uso degli ausili. Alla ditta aggiudicataria potrà essere chiesto, in fase di attivazione del contratto, un elenco dettagliato del personale che effettuerà l'installazione in sicurezza, messa in uso e addestramento;

3. con riferimento ai montascale, la ditta dovrà assicurare che il personale operante sia adeguatamente formato per le operazioni di installazione e messa in funzione, attraverso la presentazione di attestazione di partecipazione a corsi;
4. in relazione alla manutenzione straordinaria degli ausili sopra indicati al paragrafo manutenzione straordinaria, in sede di prova dell'ausilio o suo adattamento/personalizzazione dovrà essere garantita la presenza dei tecnici ortopedici;
5. deve impiegare personale di sicura moralità, che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Azienda contraente. Per quanto concerne il personale dedicato al contatto con l'utenza, sia telefonico che di accesso al domicilio, dovrà essere in possesso di adeguate attitudini, formazione e addestramento per il compito assegnato;
6. data la complessità del lavoro e le esigenze di continuità, la Ditta deve garantire la stabilità del personale, al fine di limitare i fenomeni di turn-over che compromettono il rapporto operatore-utente;
7. in caso di immissione di eventuali nuovi operatori, fornire agli stessi un'adeguata conoscenza del progetto e delle modalità operative;
8. è fatto altresì obbligo di formare in materia di sicurezza il personale impiegato per l'erogazione dei servizi del presente appalto, come previsto dal testo unico 81/2008;
9. più in generale, per le diverse attività previste, il personale deve essere idoneo al lavoro ed in possesso di un adeguato livello di professionalità, certificato, ove richiesto, dai titoli di studio e qualifiche professionali conformi alle normative vigenti.

In particolare il personale:

1. deve risultare idoneo al lavoro, nelle forme previste dalle leggi vigenti in materia e dovrà essere in regola per quanto riguarda la sorveglianza sanitaria prevista dalla normativa in vigore in relazione alle mansioni effettivamente svolte;
2. deve essere adeguatamente formato e possedere le competenze per rispondere alle particolari esigenze degli utenti, anche in relazione ai possibili rischi specifici;
3. se non idoneo, per qualsiasi motivo, all'espletamento a regola d'arte del servizio o che dia motivo di fondata lagnanza da parte dell'Azienda appaltante, deve essere sostituito a richiesta dell'Azienda;
4. deve rispettare tutte le norme, anche di carattere sanitario, inerenti la sicurezza;
5. ha l'obbligo di garantire la privacy e, quando previsto, l'anonimato alle persone e ai familiari in carico;

Le Aziende Sanitarie si riservano il diritto di verificare, in ogni momento, l'adeguatezza tecnica e professionale del personale impiegato.

È richiesto che il personale impiegato conosca, comprenda e parli correttamente la **lingua italiana** (livello minimo B1).

15. CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda sanitaria si riserva la facoltà di effettuare tramite propri incaricati, anche esterni, tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si dovranno riferire agli standard qualitativi e quantitativi sia stabiliti dal Capitolato, dichiarati dall'aggiudicatario in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara d'appalto di cui trattasi.

I controlli potranno riguardare a mero titolo esemplificativo:

- ✓ tempi di consegna/ritiro/intervento a domicilio;
- ✓ tempi di sanificazione/riparazione e piano dei controlli periodici;
- ✓ documentazione a comprova della effettuazione di almeno un ricondizionamento e del superamento del valore massimo previsto a capitolato per poter procedere al fuori uso;
- ✓ documentazione a comprova per utilizzo di ricambi compatibili non originali nelle attività di riparazione/ricondizionamento come previsto nel presente capitolato.

L'Azienda sanitaria potrà anche inviare, propri funzionari presso i locali che saranno utilizzati per l'erogazione dei servizi, per verificare le modalità di lavorazione ivi impiegate e la loro conformità alle specifiche previste dal presente Capitolato.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta ad erogare le prestazioni ed i servizi oggetto del presente appalto con piena assunzione di responsabilità sui risultati, sulle attività e sui processi funzionali atti a garantire l'erogazione delle prestazioni stesse, secondo le modalità e le richieste previste dal presente Capitolato.

Il personale preposto al controllo del servizio provvederà a segnalare per iscritto, tempestivamente e comunque entro 24 ore lavorative dalla rilevazione delle difformità. L'istruttoria del disservizio seguirà una procedura specifica attivata dalle singole Aziende interessate.

Dovrà essere effettuato dalla singola Azienda sanitaria il controllo sull'applicazione della clausola sociale.

16. REFERENTI DEL FORNITORE - RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad indicare alle Aziende sanitarie interessate al servizio in oggetto, nome e recapito del coordinatore dell'attività e del suo sostituto in caso di assenza. Il coordinatore dell'attività, nonché il suo sostituto in caso di assenza, da individuare tra persone con adeguato curriculum di comprovata competenza ed esperienza nel settore oggetto dell'appalto, avrà il compito di interloquire per tutti i servizi oggetto del presente capitolato con il DEC delle singole Aziende sanitarie. Le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto incaricato, si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.

Il coordinatore incaricato (o suo sostituto) dovrà essere in ogni caso reperibile nella fascia oraria compresa tra le 08 e le ore 19 di tutti i giorni della settimana esclusi i festivi.



17. REGOLARE ESECUZIONE E PENALI

Le eventuali inosservanze degli obblighi contrattuali nonché eventuali risultati negativi delle verifiche e dei controlli effettuati secondo le modalità di cui al presente Capitolato, potranno dare luogo all'applicazione di penalità come di seguito descritte:

IRREGOLARITÀ'	IMPORTO PERNALITÀ'	COMMINAZIONE
Messa a disposizione dei locali non entro i 60 gg	€ 600,00	Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo
Presa in carico oltre 30gg da disponibilità dei locali	€ 600,00	Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo
Mancata consegna dell'ausilio entro i gg previsti a capitolato di gara	€ 200,00	Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nelle consegne
Mancata manutenzione programmata/a domicilio entro i gg previsti a capitolato di gara	€ 200,00	Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nell'esecuzione delle manutenzioni programmate/correttive
Mancanza del PIANO MANUTENZIONE PREVENTIVA / PIANO CONTROLLI PERIODICI DI SICUREZZA	€ 500,00	Non adozione del piano
Mancanza SCHEDE TECNICHE DI SANIFICAZIONE	€ 200,00	Per ogni ausilio
Mancanza rispetto stoccaggio/percorsi sporco/pulito	€ 500,00	Per ogni violazione
Mancanza elenco/ qualifiche (formazione) personale/aggiornamento elenco	€ 200,00	Per mancanza o aggiornamento dell'elenco
Infrazioni accertate per tenuta e aggiornamento del software di gestione e mancata formazione del personale	€ 200,00	Per ciascuna infrazione e mancanza
Mancato invio verbali contraddittorio per fuori uso	€ 200,00	Ad ogni mancato invio
Mancato invio verbali addestramento all'uso dei dispositivi	€ 200,00	Ad ogni mancato invio
Mancato invio verbali collaudo tecnico di accettazione	€ 200,00	Ad ogni mancato invio



Mancata messa a disposizione report/documentazione ai fini delle verifiche e della fatturazione	€ 500,00	Ad ogni mancato invio
Smarrimento ausilio nuovo imputabile alla ditta	Prezzo di acquisto	Per ogni smarrimento
Carenze di sanificazione in ordine all'ausilio consegnato	€ 100,00	Per ogni carenza riscontrata
Carenze di manutenzione in ordine all'ausilio consegnato	€ 250,00	Per ogni carenza riscontrata
Violazioni/ modifiche/inadempienze delle procedure preventivamente concordate con l'Azienda del SSR	€ 1.000,00	Per ogni violazione/modifica/inadempienza non concordata e riscontrata
Personale inadeguato o insufficiente a garantire un livello di servizio in linea con i LEA nazionali e regionali	€ 1.000,00	Valutazione complessiva nell'erogazione del servizio in un periodo pari almeno a 3 mesi
Gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti da parte degli operatori della ditta	€ 2.000,00	Per ogni grave azione accertata e documentata dall'assistito
Altri casi di disservizi documentati e comprovati	€ 500,00	A discrezione dell'Azienda, commisurata alla gravità ed entità dei disservizi nonché il ripetersi dell'evento (recidiva)

L'applicazione di n. 3 penali per il verificarsi di inadempienze di cui alla tabella precedente anche cumulabili tra loro (riferite all'arco di 12 mesi) legittimerà l'Azienda a risolvere il contratto.

Le penali sono cumulabili tra loro e rimane comunque salvo il diritto dell'Azienda ad avere il risarcimento di ulteriori danni subiti.

La gravità della deficienza o infrazione verrà valutata in contraddittorio tra i competenti uffici dell'Azienda sanitaria ed il Responsabile della Ditta aggiudicataria.

Al fine di garantire un'analisi obiettiva degli eventi e a tutela dell'utenza, la procedura di risoluzione dovrà essere preceduta da un confronto e verifica sulla materia oggetto del contenzioso secondo le seguenti modalità:

- segnalazione trasmessa via pec dall'Azienda alla Ditta della contestazione relativa all'inadempienza, precisandone le circostanze, l'irregolarità rilevata, ecc...;
- entro 10 gg. la Ditta dovrà presentare idonee giustificazioni;
- nel caso in cui le giustificazioni non siano ritenute soddisfacenti o nel caso in cui l'Appaltatore non ottemperi a quanto contestato, l'Azienda applicherà la penale e provvederà entro i 15 gg. successivi a comunicare alla Ditta aggiudicataria le proprie determinazioni e l'eventuale applicazione della penalità prevista dal presente articolo



18. OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA

Con la sottoscrizione della Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione stessa, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE 2016/679 (RGPD - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal RGPD medesimo.

Le parti, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, eseguono i trattamenti dei dati necessari all'esecuzione e allo svolgimento delle attività oggetto della presente Convenzione. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e le parti mettono in atto le misure e tecniche, organizzative, di gestione, procedurali e documentali adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

I dati suddetti saranno conservati in archivi cartacei ed elettronici, nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal citato Regolamento UE e non saranno divulgati a terzi, salvo espressa previsione normativa. Nel caso in cui, per lo svolgimento delle attività oggetto della presente convenzione, si rendesse necessario acquisire informazioni e dati da soggetti terzi, sarà cura di ARCS acquisire il previsto consenso.

Poiché, in relazione all'esecuzione del Contratto, l'aggiudicatario effettuerà trattamenti di dati personali per conto di ARCS, l'aggiudicatario stesso è designato quale RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO. I trattamenti da parte del responsabile sono disciplinati dal contratto redatto e sottoscritto tra le parti ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del RGPD.

19. OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO

Al termine del contratto, l'appaltatore uscente dovrà assicurare un subentro graduale della nuova Ditta appaltatrice in modo da garantire continuità del servizio senza interruzioni di sorta.

Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte della nuova ditta subentrante, l'azienda uscente deve entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta, inoltrata dall'Azienda del SSR o dal nuovo aggiudicatario, fornire un report dettagliato sottoscritto dal rappresentante legale contenente:

- i dati relativi all'attività svolta negli ultimi 6 mesi;
- elenco del personale impiegato indicante livello d'inquadramento, qualifica, mansioni, carichi di lavoro, CNNL applicato, orari e turni;

Per le stesse finalità si prevede, che nei 30 giorni precedenti al cambio di titolarità del contratto d'appalto, si svolga un incontro tra la ditta subentrante e quella cessante affinché avvenga uno scambio d'informazioni necessarie alla gestione del servizio, di tale incontro dovrà essere redatto verbale sottoscritto da entrambi i legali rappresentanti o da un loro delegato da consegnare dell'Azienda sanitaria.



