



GARA PER LA FORNITURA DI AUSILI PER DISABILI 3 (PRODOTTI STANDARDIZZATI)

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

Sommario

PREMESSA.....	3
1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI.....	3
2. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	4
2.1 CONSEGNE	4
2.1.1 CONSEGNA A MAGAZZINI AFFERENTI DITTE TERZE	4
2.1.1.1 CONSEGNA IN PALLET	5
2.1.1.2 IMBALLAGGIO	5
2.1.1.3 CONTROLLI SULLE FORNITURE	6
2.1.1.4 COLLAUDO TECNICO	6
2.1.2 CONSEGNA A DOMICILIO DELL'ASSISTITO	7
2.1.2.1 COLLAUDO FUNZIONALE E DI SICUREZZA ELETTRICA	10
2.1.2.2 ADDESTRAMENTO DEGLI ASSISTITI	10
2.2 GARANZIA	11
2.3 RIPARAZIONE E MANUTENZIONE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.4 FORMAZIONE AL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.5 INNOVAZIONE TECNOLOGICA	12
2.6 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA.....	12
2.7 REFERENTI DELLE ATTIVITÀ.....	13
2.8 CALL CENTER.....	13
2.9 SERVIZIO DI REPORTISTICA	Errore. Il segnalibro non è definito.

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto:

1. la fornitura di ausili per disabili nuovi di cui al D.P.C.M. 12 gennaio 2017, elenchi 2a e 2b, riportati dettagliatamente nell'Allegato 6 Elenco prodotti, dati in uso agli assistiti aventi diritto ai sensi della normativa vigente;
2. i servizi connessi alla fornitura;

I servizi connessi alla fornitura si intendono prestati dal Fornitore Aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima: per tali servizi le Aziende Sanitarie non dovranno corrispondere al Fornitore alcun prezzo ulteriore ad eccezione del servizio di consegna a domicilio dell'assistito per il quale è prevista quotazione a parte solo su alcuni lotti.

Il servizio di consegna a domicilio dell'assistito degli ausili si intende prestato dal Fornitore aggiudicatario a richiesta delle singole Aziende Sanitarie contraenti: per tale servizio le Aziende Sanitarie pagheranno una quota aggiuntiva al compenso unitario dell'ausilio, determinata sulla base dell'offerta economica del Fornitore, come previsto dal Disciplinare di gara.

Il presente documento e il suddetto Allegato definiscono le caratteristiche minime per la fornitura dei singoli prodotti. Il presente documento definisce inoltre le caratteristiche minime dei relativi servizi connessi e a richiesta.

1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

I prodotti oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto concerne le autorizzazioni alla produzione, all'importazione, all'immissione in commercio e all'uso; dovranno, inoltre, rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia, all'atto dell'offerta nonché ad ogni altro eventuale provvedimento emanato durante la fornitura.

In particolare, gli ausili forniti dovranno:

- possedere i requisiti essenziali funzionali e tecnici indicati nel D.P.C.M. 12 gennaio 2017, elenchi 2a e 2b, per il relativo codice di appartenenza
- essere conformi ai requisiti stabiliti dal Decreto Lgs n. 46 del 24 febbraio 1997 (Attuazione della direttiva 93/42/CE concernente i dispositivi medici) e successive modifiche e aggiornamenti con particolare riferimento al Decreto lgs. n.37 del 25 gennaio 2010 (recepimento della Direttiva 2007/47/CE)

- essere conformi alle caratteristiche tecniche richieste, per ogni tipologia di ausilio, nell'Allegato 6 Elenco prodotti;
- essere iscritti nell'elenco dei dispositivi medici del Ministero della Salute;

Si precisa che nel caso in cui, durante la fase di aggiudicazione della gara, ovvero durante il periodo di vigenza della Convenzione, dovesse essere modificato o sostituito il D.P.C.M. 12 gennaio 2017 l'Agenzia si riserva la facoltà di verificare tali modifiche/sostituzioni ed eventualmente di apportare gli appositi correttivi alla fornitura, secondo quanto previsto dalla legge. In ogni caso, il Fornitore si impegna ad attenersi a tali modifiche e/o sostituzioni apportando gli appositi correttivi alla fornitura, secondo quanto previsto dalla legge, previa approvazione da parte dell'Agenzia Intercent-ER.

I letti e gli accessori devono essere rispondenti alle norme CEI UNI EN 60601-2-52.

2. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

2.1 CONSEGNE

A richiesta delle singole Aziende Sanitarie, in caso non ci si avvalga del servizio di consegna a domicilio, al fornitore potrà essere richiesta la consegna ad uno o più magazzini afferenti ditte "terze" che si occuperanno della gestione integrata degli ausili anche dal punto di vista della sanificazione e del riutilizzo; tali consegne dovranno essere effettuate senza oneri aggiuntivi rispetto al prezzo offerto in gara.

2.1.1 CONSEGNA A MAGAZZINI AFFERENTI DITTE TERZE

L'attività di consegna dei prodotti s'intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dall'Azienda Sanitaria nelle Richieste di Consegna.

La consegna a magazzino è esclusa per i lotti : 4, 5 e 6 (montascale e sollevatori).

All'atto della prima consegna di ogni tipologia di prodotto il Fornitore aggiudicatario è tenuto a corredare il singolo presidio della documentazione tecnica (schede tecniche e manuale d'uso) e delle certificazioni attestanti la conformità degli ausili alle normative di riferimento.

La consegna, franca degli oneri di trasporto, dovrà essere effettuata presso la sede indicata al momento dell'ordine. Le attrezzature necessarie per svolgere l'attività di consegna sono a carico del fornitore.

Il Fornitore è obbligato a dare esecuzione a Richieste di Consegna di importo complessivo non inferiore a Euro 200,00 (cinquecento/00), IVA esclusa. Resta facoltà del Fornitore dare seguito a

Richieste di Consegna di importo inferiore a quello sopra indicato. Non sono ammesse consegne parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna Richiesta di Consegna deve avvenire in un'unica consegna, salvo diverso accordo scritto intercorso tra il Fornitore e la singola Azienda Sanitaria contraente.

La consegna della fornitura deve avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della Richiesta di Consegna. In casi eccezionali, quando l'urgenza del caso lo richieda e sia espressamente indicato nella Richiesta di consegna, a insindacabile giudizio dell'Azienda Sanitaria, il Fornitore dovrà far fronte alla consegna con tempestività, mettendo a disposizione il materiale nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della Richiesta medesima.

In caso di indisponibilità temporanea del prodotto, l'Azienda Sanitaria, provvederà ad acquistarlo sul libero mercato come previsto nello Schema di Convenzione, addebitando l'eventuale differenza di prezzo alla Ditta aggiudicataria, oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

2.1.1.1 CONSEGNA IN PALLET

Qualora i prodotti vengano consegnati in pallet, il Fornitore è obbligato a rispettare le seguenti prescrizioni:

- pallet EURONORM da 1200 X 800 mm ed assolutamente integro;
- integralmente e correttamente imballato col cellophane, qualora la stabilità della merce lo richieda;
- altezza complessiva (colli + pallet) non superiore a cm 115;
- peso non superiore ai 750 Kg.

I colli in esso contenuti devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione.

Il bancale utilizzato per il trasporto del pallet deve essere ritirato dal Fornitore contestualmente alla consegna della fornitura a sue spese.

2.1.1.2 IMBALLAGGIO

I prodotti dovranno essere confezionati con imballaggio a perdere, robusto, realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto, garantendo l'integrità finale dei prodotti consegnati.

Eventuali avvertenze o precauzioni particolari per la conservazione devono essere in lingua italiana e chiaramente leggibili.

Qualora gli imballaggi o il confezionamento dei prodotti non corrispondessero alle regole esposte o presentassero difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni la merce verrà rifiutata e la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla sostituzione della medesima entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

Gli imballaggi **devono essere costituiti preferibilmente da materiale riciclabile e/o proveniente da risorse rinnovabili certificate.**

2.1.1.3 CONTROLLI SULLE FORNITURE

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato da personale autorizzato dalle Aziende Sanitarie richiedenti afferente ai magazzini di ditte terze. La firma all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza di quanto inviato a quanto indicato come colli nel documento di trasporto. La quantità, la qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto nella Richiesta di Consegna potrà essere accertata dall'Azienda sanitaria o da personale autorizzato dalle Aziende Sanitarie richiedenti afferente ai magazzini di ditte terze, in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

La firma apposta per accettazione della merce non esonera il Fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

La merce in qualsiasi modo rifiutata, anche per difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni degli imballaggi e confezioni, dovrà essere ritirata a cura e spese dal Fornitore, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima, senza alcun aggravio di spesa, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, con altra avente i requisiti richiesti. La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna". È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

Nel caso in cui il Fornitore rifiuti o comunque non proceda alla sostituzione della merce contestata, l'Azienda sanitaria potrà procedere direttamente all'acquisto sul libero mercato, di eguali quantità e qualità della merce, addebitando l'eventuale differenza di prezzo alla Ditta aggiudicataria, oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

2.1.1.4 COLLAUDO TECNICO

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto, in contraddittorio fra l'Azienda Sanitaria contraente, al collaudo tecnico degli ausili consegnati. Tale collaudo dovrà appurare:

- la presenza ed il corretto funzionamento di blocchi ed interblocchi elettrici e meccanici;

- la verifica delle prestazioni, anche a mezzo di opportuna strumentazione (simulatore paziente ecc.) da fornire a cura del Fornitore aggiudicatario;
- ogni altro aspetto ritenuto rilevante ai fini di legge, con particolare riferimento ai dettami del D.P.C.M. 12 gennaio 2017.

Il collaudo tecnico deve essere effettuato secondo le procedure in essere presso le Aziende Sanitarie contraenti e deve coinvolgere le competenti strutture aziendali.

2.1.2 CONSEGNA A DOMICILIO DELL'ASSISTITO

Il servizio di consegna a 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) deve essere prestato dal Fornitore solo se espressamente richiesto dall'Azienda Sanitaria contraente che dovrà corrispondere il relativo prezzo aggiuntivo, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara.

La consegna a domicilio degli utenti aventi diritto (cd "assistiti"), qualunque sia la localizzazione del loro domicilio nell'ambito territoriale di pertinenza delle Aziende Sanitarie che aderiranno alla Convenzione, dovrà avvenire, conformemente a quanto previsto del Regolamento europeo n. 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs. n. 51 del 18/05/2018, nonché alle prescrizioni del Garante della Privacy n. 520 del 21/11/2013 "Provvedimento generale rivolto alle aziende sanitarie sulle modalità di consegna dei presidi sanitari al domicilio dell'interessato - 21 novembre 2013", osservando le modalità di seguito indicate:

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

Il servizio di consegna dovrà avvenire all'interno del domicilio dell'assistito, su richiesta delle singole Aziende Sanitarie contraenti, nel rispetto del termine di 5 (cinque) giorni solari da computarsi dal momento di ricezione dell'indirizzo di consegna da parte dell'Azienda Sanitaria contraente, oppure su segnalazione dell'Azienda sanitaria entro 3 (tre) giorni solari in caso di assistito in dimissione protette, ADI/cure palliative. Tale servizio deve essere garantito anche per singolo articolo. La ditta si impegna ad effettuare le consegne ai pazienti in un'unica soluzione anche in presenza di una pluralità di ausili da recapitare, nel rispetto dei termini fissati.

In casi eccezionali, quando l'urgenza del caso lo richieda e sia espressamente comunicato dall'Azienda Sanitaria contraente, a insindacabile giudizio dell'Azienda Sanitaria stessa, il Fornitore dovrà far fronte alla consegna con tempestività, mettendo a disposizione il materiale nel più breve tempo possibile e comunque entro 48 (quarantotto) ore dal ricevimento della comunicazione medesima.

La consegna dovrà essere concordata con il destinatario ed effettuata previo contatto telefonico con l'assistito o suo delegato.

Qualora l'assistito (o suo delegato/familiare), risulti non reperibile al domicilio nel giorno e nell'ora concordati, è fatto carico alla ditta di lasciare al recapito postale dell'assistito, apposita cartolina recante le modalità della successiva consegna della fornitura ed i recapiti telefonici del Fornitore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda sanitaria. Nella predetta cartolina, dovranno essere riportati il giorno in cui è prevista la consegna, l'indicazione della fascia oraria (mattina/pomeriggio) e il numero del call center, contattabile dall'assistito o da persona da lui delegata per concordare le modalità della successiva consegna. Il giorno antecedente la nuova consegna, l'utente dovrà essere avvisato telefonicamente.

La fornitura non potrà essere consegnata in nessun modo a persona non delegata e non espressamente autorizzata dall'assistito. Resta, comunque, ferma la responsabilità del Fornitore per la consegna del materiale a persona non autorizzata.

Nel caso il Fornitore, per motivi indipendenti dalla propria volontà debitamente documentati, non riuscisse ad effettuare la consegna entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data indicata nella cartolina, ne dovrà dare tempestiva comunicazione ai competenti uffici delle Aziende sanitarie non oltre il giorno successivo alla nuova mancata consegna.

L'accettazione della fornitura indica la mera consegna dei prodotti. In ogni caso, l'assistito o l'Azienda sanitaria, si riserva di accertare l'effettiva quantità e qualità dei prodotti consegnati e la loro corrispondenza con quanto previsto anche in un successivo momento: il Fornitore non è esonerato dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere successivamente alla firma apposta per ricevuta al momento della consegna.

Gli imballaggi della fornitura dovranno essere preferibilmente costituiti da materiale riciclato e/o riciclabile e/o proveniente da risorse rinnovabili certificate e dovranno essere ritirati a cura del Fornitore al termine delle operazioni di consegna e montaggio.

L'attività di consegna a domicilio dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna all'interno del domicilio dell'assistito. La consegna inoltre comprende:

- tutte le attività necessarie per la messa in uso "a regola d'arte" degli ausili, secondo le specifiche previste dal produttore e, in ogni caso, secondo le norme di sicurezza vigenti, al fine di garantirne la piena fruibilità da parte del paziente;
- tutte le regolazioni necessarie per adattare gli ausili all'assistito e le predisposizioni necessarie per il loro corretto funzionamento;
- l'addestramento degli assistiti sull'utilizzo degli ausili;
- l'accertamento dell'idoneità dei locali dell'utente a contenere gli ausili stessi o a permettere la loro installazione in sicurezza;
- il collaudo funzionale e di sicurezza elettrica degli ausili.

Gli ausili consegnati a ciascun assistito dovranno essere accompagnati, in tutti i casi, da apposito documento di trasporto, riportante la descrizione della fornitura (quantità, descrizione, codici ISO ecc.), luogo di consegna e l'elenco dettagliato del materiale consegnato, debitamente sottoscritto dall'assistito o da suoi familiari a comprova dell'avvenuto ritiro, redatto in 3 (tre) copie di cui:

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

La merce in qualsiasi modo rifiutata, anche per difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni degli imballaggi e confezioni, sarà ritirata a cura e spese dal Fornitore, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima entro 48 ore, senza alcun aggravio con altra avente i requisiti richiesti. La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore sarà considerata "mancata consegna". È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

Nel caso in cui il Fornitore rifiuti o comunque non proceda alla sostituzione della merce contestata, l'Azienda sanitaria procederà direttamente all'acquisto sul libero mercato, di eguali quantità e qualità della merce, addebitando l'eventuale differenza di prezzo alla Ditta aggiudicataria, oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

Se il cittadino rifiuta il ritiro della fornitura del materiale autorizzato correttamente, il Fornitore consegnerà il materiale in oggetto al magazzino della Azienda Sanitaria contraente o come diversamente concordato.

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto a comunicare la data di avvenuta consegna dell'ausilio/i al domicilio dei pazienti, all'Azienda Sanitaria entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla stessa data di consegna.

2.1.2.1 COLLAUDO FUNZIONALE E DI SICUREZZA ELETTRICA

Contestualmente alla consegna, il Fornitore aggiudicatario è tenuto a collaudare tutti gli ausili consegnati, provvedendo ad accertare:

- la corretta funzionalità dell'ausilio;
- per gli ausili elettromedicali, la rispondenza alla normativa di sicurezza e prova di accettazione secondo le norme CEI attualmente applicabili.

Le operazioni di collaudo devono essere svolte da personale qualificato.

Le risultanze di tale attività devono essere riportate su un "verbale di collaudo" che, per ogni ausilio consegnato, deve riportare le seguenti informazioni:

- data del collaudo;
- nome dell'assistito e indirizzo del domicilio;
- attività svolte sull'ausilio e risultanze;
- nome e qualifica del tecnico incaricato del collaudo.

Il verbale deve essere sottoscritto dal tecnico incaricato, dall'assistito o un suo delegato/familiare e, se previsto dalle procedure aziendali, dal personale competente dell'Azienda Sanitaria contraente. Tale verbale dovrà essere unito al documento di trasporto da consegnare ai servizi competenti individuati dalle Aziende Sanitarie contraenti.

Il Fornitore aggiudicatario è responsabile della correttezza delle attività svolte.

Il collaudo da effettuarsi al domicilio dell'assistito si intende non sostitutivo del collaudo effettuato, nelle modalità e nei tempi previsti dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017, dallo specialista prescrittore o dalla sua unità operativa dell'Azienda Sanitaria contraente.

2.1.2.2 ADDESTRAMENTO DEGLI ASSISTITI

Le attività di addestramento, effettuate da personale competente, saranno finalizzate a curare l'istruzione e l'assistenza agli assistiti, loro familiari o assistenti personali ("care-giver") sulle seguenti tematiche:

- caratteristiche tecniche e tecnologiche degli ausili;
- modalità di corretto utilizzo degli stessi (es. l'utilizzo di un sollevatore);
- conoscenze di tipo procedurale (ad es. come utilizzare e gestire al meglio situazioni di criticità degli ausili stessi);
- modalità di esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria sugli ausili.

Le istruzioni sull'utilizzo e sulla manutenzione degli ausili dovranno essere rilasciate anche a mezzo di indicazioni scritte: a tal fine il Fornitore aggiudicatario è tenuto a fornire il manuale d'uso di ogni ausilio consegnato, in lingua italiana.

A richiesta delle singole Aziende Sanitarie contraenti, l'addestramento dovrà essere erogato da tecnici ortopedici abilitati.

L'avvenuta attività di addestramento e il conseguente rilascio della documentazione richiesta dovranno essere riportati su apposita scheda di addestramento (il cui contenuto di dettaglio sarà concordato tra l'Azienda Sanitaria contraente e il Fornitore aggiudicatario) sottoscritta dal tecnico incaricato, dall'assistito o suo delegato/familiare e, se previsto dalle procedure aziendali, dal personale competente dell'Azienda Sanitaria contraente. Tale scheda dovrà essere unita al documento di trasporto da consegnare all'Azienda Sanitaria contraente.

2.2 GARANZIA

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire la buona costruzione e la buona qualità dei propri materiali, obbligandosi durante il periodo di garanzia più avanti specificato, a riparare e/o a sostituire gratuitamente quelle parti che per la qualità di materiale o per carenze di lavorazione o per imperfetto montaggio si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da naturale logoramento, da guasti causati da imperizia o negligenza dell'utilizzatore, da interventi non autorizzati, da manomissioni eseguite o fatte eseguire dall'utilizzatore, da casi fortuiti o da forza maggiore.

Il periodo minimo di garanzia è di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna.

Nel periodo di garanzia, il Fornitore aggiudicatario dovrà provvedere gratuitamente, con proprio personale, ai lavori che si rendessero necessari per ripristinare la funzionalità dei prodotti, sostituendo tutti quei pezzi che risultassero difettosi dalla fabbricazione, nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza. Dovrà quindi essere assicurata la disponibilità agevole ed in tempi rapidi dei pezzi di ricambio. L'intervento di manutenzione in garanzia dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Azienda Sanitaria contraente, anche a domicilio dell'assistito, ad insindacabile giudizio dell'Azienda stessa. Ogni intervento di manutenzione dovrà essere attestato da foglio di lavoro, controfirmato dall'assistito o suo delegato/familiare e trasmesso all'Azienda Sanitaria contraente.

In caso di riparazione di dispositivo, depositato presso i magazzini afferenti ditte "terze" che si occupano della gestione integrata degli ausili anche dal punto di vista della sanificazione e del riutilizzo per conto delle Aziende sanitarie, il Fornitore aggiudicatario dovrà eseguire la riparazione presso il magazzino stesso.

In caso di riparazione da effettuarsi a domicilio dell'assistito o nel magazzino nel periodo di garanzia dell'ausilio che non possa essere effettuata in loco, il Fornitore aggiudicatario dovrà assicurare, entro 48 ore, la sostituzione temporanea dell'ausilio con uno avente caratteristiche tecniche uguali o equivalenti.

La manutenzione dovrà garantire a ciascun prodotto la piena corrispondenza dei requisiti igienici e di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Durante il periodo di garanzia, tutte le spese sostenute sono da intendersi a carico della Ditta (trasporto, spedizione, imballo, viaggio, mano d'opera, installazione, ecc...).

Al termine del periodo di garanzia il Fornitore ha l'obbligo di individuare e segnalare all'Azienda sanitaria contraente, la ditta manutentrice "ufficiale" dei Dispositivi Medici, abilitata dal fabbricante/mandatario per l'esecuzione delle manutenzioni correttive, periodiche e incrementative.

2.3 INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Qualora il Fornitore, durante la durata della Convenzione ovvero degli Ordinativi di Fornitura, presenti in commercio nuovi prodotti, analoghi a quelli oggetto della fornitura (anche a seguito di modifiche normative), i quali presentino migliori caratteristiche di rendimento, potrà proporre all'Agenzia la sostituzione dei prodotti alle stesse condizioni di fornitura ovvero migliorative. La Ditta aggiudicataria, previo invio di scheda tecnica e parere tecnico favorevole, si impegna ad immettere nella fornitura il nuovo prodotto, alle stesse condizioni contrattuali. La richiesta di sostituzione dovrà essere validata e formalizzata dall'Agenzia.

2.4 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

Qualora venga emanata una normativa specifica ovvero i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, prima dell'aggiudicazione della presente gara, l'aggiudicazione verrà sospesa.

Qualora venga emanata una normativa specifica ovvero i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso/in contrasto con quanto espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, nel corso della durata della Convenzione ovvero dei singoli Ordinativi di Fornitura, l'Agenzia si riserva, fatte le opportune valutazioni, il diritto di risolvere/adequare la Convenzione e le Aziende Sanitarie contraenti si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di risolvere l'Ordinativo di Fornitura.

2.5 REFERENTI DELLE ATTIVITÀ

Il Fornitore, in sede di ricezione degli Ordinativi di Fornitura, dovrà comunicare il nominativo di un Responsabile tecnico della fornitura per ogni Azienda Sanitaria contraente che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti dell'Azienda stessa. In caso di richiesta da parte delle Aziende Sanitarie contraenti, il Fornitore aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile tecnico della fornitura per ogni Distretto Sanitario dell'Azienda richiedente.

Tali referenti dovranno essere dotati di telefono cellulare aziendale allo scopo di garantirne la totale e piena reperibilità negli orari di lavoro.

2.6 CALL CENTER

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

- giorni festivi,
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 6 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

Le Aziende Sanitarie contraenti potranno rivolgersi al Fornitore per:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti in Convenzione;
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- inoltrare reclami.

2.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore, deve inviare a richiesta dell'Agenzia, entro 30 giorni solari dalla richiesta, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dall'Agenzia anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report devono contenere almeno le seguenti informazioni:

In particolare i report devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Azienda Sanitaria contraente;
- valore delle Richieste di Consegna;

- quantitativo di beni ordinati per singola Richiesta di Consegna;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- codici specifici degli ausili ordinati, conformemente a quanto previsto dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017;
- ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia in sede di stipula della Convenzione