



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO FORNITURA
IN SERVICE DI SISTEMI ANALITICI PER FOBT 3**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA.....	2
2.1 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA	3
2.1.1 CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEI SISTEMI ANALITICI	4
2.2 CONSEGNA E ASSISTENZA TECNICA.....	4
2.2.1 CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO	4
2.2.2 CONSEGNA E INSTALLAZIONE DEI SISTEMI ANALITICI	5
2.2.3 COLLAUDO DEI SISTEMI ANALITICI.....	6
2.2.4 REFERENTE TECNICO E RESPONSABILE DI COMMESSA	7
2.2.5 MANUTENZIONE DEI SISTEMI.....	7
2.3 FORMAZIONE AGLI OPERATORI	8
3. SERVIZI CONNESSI	9
3.1 IMBALLAGGIO.....	9
3.2 CONTROLLI SULLE FORNITURE.....	10
3.3 INNOVAZIONE TECNOLOGICA.....	11
3.4 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA	11
3.5 VARIAZIONE DEI PROTOCOLLI DI UTILIZZO.....	12
3.6 CALL CENTER	12
3.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	12
3.8 SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB.....	13

1. PREMESSA

Il presente Capitolato ha per oggetto la fornitura in service di:

- Analizzatori automatici dedicati, finalizzati alla determinazione quantitativa immunologica dell'emoglobina umana nelle feci. Gli analizzatori devono essere nuovi di fabbrica e di ultima generazione;
- Tutti i reagenti ed i materiali di consumo necessari per la esecuzione delle analisi e per la completa funzionalità ed il corretto e sicuro utilizzo della strumentazione;
- Le provette/contenitori di raccolta campioni;
- L'erogazione del servizio di assistenza tecnica necessario a garantire la funzionalità, la piena efficienza e la sicurezza dei sistemi analitici;
- La formazione del personale sanitario finalizzata al corretto utilizzo dei sistemi analitici.
- Quant'altro previsto nel presente capitolato, nulla escluso.

2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

Si intende che le apparecchiature e i dispositivi connessi dovranno essere forniti a canone zero.

Per la fornitura dei reagenti e dei contenitori per campioni fecali, le Aziende Sanitarie contraenti corrisponderanno al Fornitore aggiudicatario i prezzi unitari netti riferiti all'offerta economica, come previsto dal Disciplinare di gara.

Dovranno essere forniti gratuitamente tutti i reagenti accessori/consumabili: Calibratori, controlli, tamponi/buffer, consumabili strumento (cuvette, carta, etc), materiali vari, necessari per l'esecuzione dei test, nulla escluso.

Il numero indicativo di apparecchiature richieste è 13.

L'attività analitica annua, svolta in 6 sedute settimanali, è stimata in ca 450.000 test/annui, di cui ca 300.000 relativi allo screening e ca 150.000 alla attività di routine.

Per i contenitori di campioni fecali, si stima un fabbisogno annuo di ca 550.000.

Nell'ambito dell'Ordinativo di Fornitura, le Aziende Sanitarie contraenti emettono le Richieste di Approvvigionamento (ordini), con le quali specificano di volta in volta le quantità di reagenti e di materiali di consumo da consegnare ed i luoghi di consegna.

2.1 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA

I prodotti oggetto della presente gara devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione degli Ordinativi di Fornitura.

In particolare:

- **Dispositivi Medici Diagnostici in Vitro conformi alla Direttiva Europea 98/79, recepita dal Decreto Legislativo 332/2000;**
- Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche che possono creare o essere influenzate da campi elettromagnetici conformi alla Direttiva Europea 2014/30 (Compatibilità Elettromagnetica ex 89/336);
- Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche ad alimentazione elettrica a corrente alternata (50-1000 V) e continua (75-1500 V) conformi alla Direttiva Europea 2006/95 (Bassa Tensione, ex 73/23);
- Apparecchiature con organi meccanici in movimento conformi alla Direttiva Europea 2006/42 (Macchine, ex 89/392 e 98/37);
- Dispositivi rispondenti al Decreto Legislativo 81/08, e successive modifiche ed integrazioni, in tema di sicurezza sul lavoro;
- Eventuali ulteriori disposizioni di legge specifiche per i dispositivi offerti e non presenti nell'elenco di cui sopra

La Ditta Partecipante deve inoltre indicare per tutti i dispositivi offerti, se del caso, la rispondenza alle eventuali norme tecniche armonizzate e relative norme tecniche nazionali di recepimento e, qualora non rispettate, le alternative adottate dal fabbricante per soddisfare i requisiti essenziali in materia di salute e sicurezza stabiliti nella direttiva di settore. In particolare i dispositivi oggetto della fornitura dovrebbero essere conformi alle seguenti norme tecniche:

- Norma IEC EN 61010-1 (CEI 66-5) - Apparecchi da laboratorio
- Eventuali norme tecniche particolari relative all'oggetto della fornitura

2.1.1 CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEI SISTEMI ANALITICI

I sistemi analitici offerti (analizzatori, contenitori raccolta feci, reagenti e materiali di consumo) devono rispondere ai requisiti tecnici e funzionali indispensabili descritti nell' **Allegato A, Sezione A** che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Speciale. La mancata rispondenza anche ad uno solo dei requisiti indispensabili implica la non ammissione alla gara, fatto salvo quanto previsto dall' Art.68 del D.lgs. 50/2016 in tema di soluzioni tecniche equivalenti che soddisfino le esigenze di tipo sanitario per le quali i relativi dispositivi sono utilizzati, da comprovare in sede di offerta tecnica, pena l'esclusione. Gli ulteriori requisiti indicati nell' **Allegato A, sezione B (Questionario Tecnico)** sono da relazionare e saranno oggetto di valutazione qualitativa.

I reagenti accessori/materiali di consumo da fornire in sconto merce non potranno essere limitati quantitativamente.

2.2 CONSEGNA E ASSISTENZA TECNICA

2.2.1 CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO

La fornitura dei materiali di consumo sarà effettuata per consegne frazionate attraverso singole Richieste di approvvigionamento emesse dalle Aziende Sanitarie contraenti, nell'arco del periodo contrattuale, con rischi e spese a carico del Fornitore aggiudicatario, per quantitativi e termini specificati nell'Ordinativo di Fornitura dalle Aziende Sanitarie stesse.

Le consegne dovranno avvenire, nelle quantità di volta in volta richieste, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della Richiesta. Il Fornitore aggiudicatario si impegna comunque, in casi di **motivata urgenza** segnalati dall'Azienda Sanitaria contraente, ad assicurare la fornitura entro e non oltre le 24 ore dall'avvenuta richiesta che potrà essere inoltrata anche via fax o via e-mail.

In caso di mancata consegna nei termini stabiliti, l'Azienda Sanitaria contraente procederà secondo quanto stabilito nello Schema di Convenzione.

Il Fornitore aggiudicatario è obbligato a dare esecuzione a Richieste di approvvigionamento anche di importo complessivo inferiore a Euro 500,00 (cinquecento/00), IVA esclusa. Resta facoltà del Fornitore aggiudicatario dare seguito a Richieste di Approvvigionamento di importo inferiore a quello sopra indicato.

Non sono ammesse consegne parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna Richiesta di Approvvigionamento deve avvenire in un'unica consegna, salvo diverso accordo scritto

intercorso tra il Fornitore aggiudicatario e la singola Azienda Sanitaria contraente.

Per i prodotti che devono essere mantenuti a temperatura controllata, il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire che il trasporto venga effettuato secondo le modalità e con i mezzi più opportuni ad assicurare le condizioni di conservazione previste per i singoli prodotti, con l'eventuale utilizzo di mezzi di registrazione atti a documentare il mantenimento di tali condizioni.

I documenti di trasporto, oltre alla descrizione analitica dei singoli materiali di consumo devono obbligatoriamente indicare il luogo e la data di consegna della merce e il numero e la data dell'Ordinativo di Fornitura.

La firma all'atto di ricevimento della merce indica solo una corrispondenza del numero dei colli inviati.

2.2.2 CONSEGNA E INSTALLAZIONE DEI SISTEMI ANALITICI

Le attività di consegna dei sistemi analitici si intendono comprensive di ogni relativo onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelli di imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera.

I sistemi dovranno essere consegnati a cura e spese della ditta aggiudicataria nei luoghi e nei locali indicati dall'Azienda Sanitaria contraente nell'Ordinativo di Fornitura.

La consegna della fornitura deve avvenire entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura.

Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito Verbale di Consegna sottoscritto da un incaricato dell'Azienda Sanitaria Contraente e da un incaricato del Fornitore aggiudicatario.

La ditta aggiudicataria dovrà consegnare, al momento della fornitura delle attrezzature, una copia del manuale d'uso in lingua italiana per ogni tipologia di apparecchiatura; dovrà, inoltre, fornire a proprie spese tutto il materiale (reagenti, materiale di consumo e quant'altro occorra) necessario all'installazione dei sistemi ed alla messa a punto delle metodiche.

La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre provvedere a proprie spese al ritiro ed allo smaltimento di tutti gli imballi e/o contenitori resisi necessari per la consegna e l'installazione dei dispositivi entro e non oltre la giornata di installazione.

Al termine delle operazioni di consegna, il Fornitore aggiudicatario dovrà procedere alle operazioni di installazione (messa in funzione).

L'installazione dovrà essere effettuata da personale tecnico specializzato nel pieno rispetto delle norme CEI e della vigente normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. Sarà obbligo della

Ditta Aggiudicataria adottare tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli addetti ai lavori, nonché di terzi ed evitare danni a beni pubblici e privati. Sono a carico della Ditta Aggiudicataria le verifiche di sicurezza (secondo la norma EN 61010-1 - CEI 66-5) ed i controlli di qualità prestazionali e funzionali.

Il Fornitore aggiudicatario sarà tenuto ad implementare e a garantire a sue spese (inclusi il sw e l' hw eventualmente necessari) , il collegamento dei sistemi analitici con i sistemi informativi dei laboratori delle Aziende Sanitarie contraenti, mettendo a disposizione tutte le notizie tecniche.

Il Fornitore aggiudicatario deve notificare tempestivamente alle Aziende Sanitarie contraenti i casi di impossibilità alla consegna, di variazione di codice o di confezionamento.

2.2.3 COLLAUDO DEI SISTEMI ANALITICI

Nei 30 (trenta) giorni solari successivi alla consegna e installazione del sistema analitico, il Fornitore aggiudicatario è tenuto all'esecuzione del collaudo, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

Il collaudo verrà effettuato dal Fornitore aggiudicatario in contraddittorio con l'Azienda Sanitaria contraente.

L'Azienda Sanitaria contraente concorderà con congruo anticipo la data per il collaudo. Nel caso in cui il collaudo non possa essere effettuato per cause dipendenti dall'Azienda Sanitaria contraente, questa ultima dovrà comunicarlo al Fornitore aggiudicatario e fissare una nuova data.

Il collaudo, quale verifica di funzionalità delle apparecchiature e dei dispositivi connessi, è inteso a verificare la corrispondenza delle caratteristiche tecnico-operative dei sistemi stessi con la documentazione tecnica e manualistica d'uso oltre che con le caratteristiche tecniche e di funzionalità dichiarate in sede di offerta.

In caso di esito favorevole del collaudo, le apparecchiature e i dispositivi connessi verranno considerati a tutti gli effetti idonei ed operativi e verrà redatto apposito Verbale di Collaudo, firmato rispettivamente dal Referente tecnico dell'Azienda Sanitaria contraente e dal Responsabile di commessa. In caso di collaudo positivo, la data del relativo Verbale verrà considerata quale "Data di accettazione" della Fornitura (da tale data il Fornitore aggiudicatario può maturare il diritto al pagamento dei reagenti).

Il verbale di collaudo certificherà che i sistemi analitici potranno essere formalmente utilizzati in piena sicurezza dimostrandone la corretta installazione, il completo e corretto funzionamento e la conformità a quanto offerto.

In caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore aggiudicatario si impegna a sostituire l'intero sistema entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data del relativo Verbale, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

2.2.4 REFERENTE TECNICO E RESPONSABILE DI COMMESSA

All'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Azienda Sanitaria Contraente dovrà nominare un Referente tecnico che sarà responsabile del controllo sulla corretta esecuzione della fornitura. Il Responsabile tecnico costituirà l'interfaccia tra l'Azienda Sanitaria contraente e il Fornitore aggiudicatario.

Sarà inoltre cura del Fornitore aggiudicatario nominare un Responsabile di commessa che avrà il compito di coordinare le attività inerenti agli obblighi contrattuali e, in qualità di interfaccia unica verso l'Azienda Sanitaria contraente, unico responsabile nei confronti della stessa per tutte le attività svolte.

2.2.5 MANUTENZIONE DEI SISTEMI

Durante tutto il periodo contrattuale, il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire la perfetta funzionalità delle apparecchiature e dei dispositivi connessi forniti attraverso interventi di manutenzione preventiva e correttiva (manutenzione full risk).

La **manutenzione preventiva** prevede controlli periodici di verifica, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura, aggiornamento del software utilizzato dalle apparecchiature e/o del dispositivo ed eventuale adeguamento e/o riconduzione al corretto funzionamento per quei sistemi analitici risultanti non conformi come previsto dai manuali d'uso forniti in dotazione e deve essere effettuata, per ciascun analizzatore, almeno secondo la frequenza e le modalità previste dal Fabbricante.

La **manutenzione correttiva** (su chiamata) comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le parti, accessori e di quant'altro componga il bene nella configurazione fornita che subiscano guasti dovuti a difetti o deficienze del bene o per usura naturale. La manutenzione correttiva sarà effettuata con le seguenti modalità:

- Numero interventi su chiamata illimitati;
- Tempo di intervento tecnico in loco **entro le 24 ore solari** successive alla segnalazione, esclusi i festivi, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.
- Tempo massimo di ripristino funzionalità (risoluzione guasto o disponibilità apparecchiatura

sostitutiva) dalla chiamata: **non superiore a 72 ore solari**, festivi esclusi.

La Ditta partecipante dovrà compilare l'**Allegato B**, dove verranno esplicitate le caratteristiche del servizio di assistenza tecnica offerto, quantificate nei diversi componenti di tempo di intervento, tempo di risoluzione guasto, numero di manutenzioni preventive previste, ecc. Dovranno inoltre essere specificati i centri di assistenza tecnica autorizzati e l'impegno all'intervento tecnico ed al ripristino della totale funzionalità (tramite risoluzione del guasto o installazione e messa in funzione di un dispositivo di back-up).

Le Aziende contraenti si riservano il diritto, a fronte di guasti e ripetuti fermi macchina, di richiedere alla Ditta Aggiudicataria la sostituzione dei dispositivi installati. La disinstallazione ed il ritiro dei dispositivi in uso e la consegna e l'installazione dei nuovi dispositivi sono a carico della Ditta Aggiudicataria. In seguito a tale intervento straordinario, verrà eseguita una nuova procedura di collaudo.

Per i Dispositivi Diagnostici in vitro (98/79/CE), la Ditta Aggiudicataria si obbliga a conservare, nelle operazioni di manutenzione e di aggiornamento tecnologico, tutte le caratteristiche originali che hanno consentito l'applicazione del marchio CE, ed a seguire tutte le indicazioni fornite dal fabbricante.

Gli operatori addetti all'assistenza tecnica dovranno avere capacità ed esperienza documentabile e dovranno essere opportunamente e costantemente formati ed informati.

TRASFERIMENTI STRUMENTAZIONE: Nell'eventualità sia necessario effettuare traslochi, cambiamenti di sede, questi non dovranno comportare costi aggiuntivi e dovranno essere effettuati dalla ditta aggiudicataria.

2.3 FORMAZIONE AGLI OPERATORI

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire un'adeguata formazione gratuita del personale delle Aziende Sanitarie contraenti per quanto concerne il corretto utilizzo dei dispositivi, le avvertenze all'uso e la manutenzione autonoma.

Il **piano formativo** che le Ditte Partecipanti dovranno allegare all'offerta (vedi Allegato B) dovrà contenere almeno le seguenti informazioni, per ognuna delle qualifiche professionali oggetto di addestramento:

- Argomenti trattati
- Numero di ore totali previste per assicurare la formazione iniziale all'uso
- Numero massimo di partecipanti ad ogni sessione

- Modalità di valutazione dell'esito della sessione formativa.

Il Fornitore aggiudicatario, entro gli stessi tempi previsti per il collaudo del sistema analitico, dovrà concordare con le stesse Aziende Sanitarie il programma, il calendario della formazione iniziale all'uso, il numero minimo di operatori che dovranno essere formati per condurre le tecnologie in modo autonomo ed il calendario degli approfondimenti/affiancamenti successivi.

Il piano di formazione dovrà essere articolato e flessibile, in modo da coprire l'eventuale coincidenza delle installazioni con periodi di ferie.

L'avvenuta formazione dovrà essere attestata da un documento in cui verranno riportati i nominativi degli operatori che hanno ricevuto l'istruzione e controfirmato dalla Ditta Aggiudicataria (nella persona che ha eseguito il corso).

Qualora, durante il periodo del service, si rilevassero carenze formative o si verificasse la necessità di formare all'uso personale aggiuntivo, la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere gratuitamente ad eseguire nuovi corsi di formazione.

Inoltre, la Ditta Aggiudicataria dovrà, se richiesto, affiancare proprio personale tecnico esperto al personale dell'Azienda, in tempi compatibili con le necessità dei Laboratori, per:

- Avviare l'attività legata all'uso dei nuovi dispositivi;
- Supplire ad eventuali carenze formative;
- Fornire supporto a personale non ancora formato.

3. SERVIZI CONNESSI

3.1 IMBALLAGGIO

I materiali di consumo devono avere un idoneo imballaggio conforme alla normativa vigente e devono essere confezionati in modo tale da garantire la corretta conservazione anche durante le fasi di trasporto. In particolare, i prodotti sterili devono essere confezionati singolarmente in contenitori di facile apertura adatti al mantenimento della sterilità.

Per tutti i prodotti, il confezionamento ed i singoli imballaggi devono essere muniti di un'etichetta recante in modo chiaro e facilmente leggibile, in lingua italiana, oltre a quanto richiesto dalla vigente normativa, le seguenti indicazioni:

- Ditta produttrice e/o distributrice;
- Nome e indirizzo del responsabile dell'immissione in commercio nei casi previsti dalla vigente normativa;
- Denominazione del prodotto;
- Dicitura monouso e/o sterile dove necessario;
- Numero lotto di produzione, preceduto dalla parola "LOTTO" o il numero di serie;
- Data di scadenza;
- Istruzioni per l'uso e la conservazione;
- Metodo e data di sterilizzazione (quando previsto);
- Avvertenze e precauzioni da prendere;
- Numero di registrazione/autorizzazione presso il Ministero della Salute;
- Marchio CE;
- Per le confezioni multiple, indicare le informazioni previste dall'etichetta dell'imballaggio individuale.

Il materiale di consumo fornito dovrà avere, al momento della consegna, almeno un 1/2 (un mezzo) della validità complessiva.

3.2 CONTROLLI SULLE FORNITURE

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dai servizi competenti delle singole Aziende Sanitarie richiedenti. La firma all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto. La quantità, la qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto nella Richiesta di Approvvigionamento potrà essere accertata dall'Azienda Sanitaria Contraente in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore aggiudicatario. La firma apposta per accettazione della

merce non esonera il Fornitore aggiudicatario 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, sarà ritirata a cura e spese dal Fornitore aggiudicatario, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima, senza alcun aggravio di spesa, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, con altra avente i requisiti richiesti. La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore aggiudicatario sarà considerata “mancata consegna”.

È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore aggiudicatario addebitando ogni spesa sostenuta.

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

3.3 INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Qualora il Fornitore aggiudicatario, 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, dovrà proporre all'Agenzia la sostituzione dei prodotti alle stesse condizioni di fornitura ovvero migliorative. In caso di avallo da parte dell'Agenzia, le singole Aziende Sanitarie Contraenti si riservano la facoltà di accettare tale sostituzione.

3.4 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

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

Qualora 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/Aziende Sanitarie Contraenti si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di risolvere la Convenzione /Ordinativo di Fornitura.

3.5 VARIAZIONE DEI PROTOCOLLI DI UTILIZZO

Qualora in una o più Aziende Sanitarie contraenti, nel corso della durata dell'Ordinativo di Fornitura, per intervenute esigenze organizzative messe in atto successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura stesso, si verificano delle modifiche ai "protocolli di utilizzo" tali da non consentire l'acquisto di quanto richiesto nell'Ordinativo di Fornitura, l'Azienda Sanitaria contraente ne darà immediata comunicazione al Fornitore aggiudicatario e all'Agenzia che provvederà, ove possibile, il reintegro dei corrispondenti quantitativi nella Convenzione a disposizione di altre Aziende Sanitarie contraenti.

In tale caso il Fornitore aggiudicatario non avrà nulla a pretendere dall'Azienda Sanitaria contraente che avrà inviato la comunicazione e avrà provveduto alla risoluzione dell'Ordinativo di Fornitura.

3.6 CALL CENTER

Il Fornitore aggiudicatario 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 2 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

Le Aziende Sanitarie Contraenti potranno rivolgersi al Fornitore aggiudicatario per:

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

3.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore aggiudicatario, deve inviare all'Agenzia, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; l'Agenzia può richiedere al Fornitore aggiudicatario 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 aggiudicatario, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Azienda Sanitaria contraente;
- valore delle Richieste di Approvvigionamento;
- quantitativo di beni ordinati per singola Richiesta di Approvvigionamento;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;

e ogni altra informazione richiesta dall'Agenzia in sede di stipula della Convenzione.

3.8 SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB

Il Fornitore aggiudicatario, al fine di pubblicare gli articoli nel Sito, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di Aggiudicazione, si obbliga a consegnare all'Agenzia, le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in Convenzione in formato GIF o JPEG se espressamente richiesto dall'Agenzia;
- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche;
- le informazioni sull'azienda produttrice;
- il numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail del Call Center.

Il catalogo dei prodotti da fornire oggetto della Convenzione e le ulteriori informazioni richieste sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali. In tale pagina le Amministrazioni potranno:

- scegliere il tipo e le quantità corrispondenti al prodotto da ordinare, con relativo costo globale;
- produrre il documento "Ordinativo di Fornitura",
- inviare l'Ordinativo di Fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore;
- stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura da firmare ed inviare al Fornitore via fax o posta (per le Amministrazioni che non sono in possesso della firma digitale).

Al Fornitore aggiudicatario verrà fornito un collegamento con il predetto Sito, anche al fine di:

- ricevere gli Ordinativi di Fornitura;
- monitorare costantemente il data base degli Ordinativi di Fornitura.