



**PROCEDURA D'URGENZA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI
LOGISTICA INTEGRATA NELL'AMBITO DELLA FORNITURA DI AUSILI DI
ASSORBENZA PER INCONTINENZA A FAVORE DEGLI ASSISTITI DELLE
AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE PIEMONTE**

GARA N. 7-2021

ex artt. 63 c. 2 lett. c) e 95 c. 4 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

CAPITOLATO TECNICO

1. PREMESSA.....	1
2. DEFINIZIONI	1
3. OGGETTO DELL'APPALTO	2
4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	3
4.1. Volumi di riferimento	3
4.2. Ubicazione delle merci.....	5
4.3. Movimentazione delle merci.....	6
4.4. Immagazzinamento delle merci.....	6
4.5. Disposizioni per l'ingresso	7
4.6. Controllo delle merci	7
4.7. Gestione dei resi	8
4.8. Disposizioni per l'uscita.....	8
4.9. Modalità di consegna agli assistiti.....	9
4.10. Documentazione di ingresso e di uscita.....	10
4.11. Inventari e gestioni discordi.....	11
4.12. Materiali di confezionamento e pallets.....	11
4.13. Reporting	11
4.14. Presa in carico del servizio	12
4.15. Responsabilità	12
5. SERVIZI OPZIONALI	12
6. PENALI.....	13

1. PREMESSA

SCR Piemonte S.p.a.- Società di Committenza della Regione Piemonte, indice una procedura d'urgenza per l'affidamento per conto dell'Azienda Sanitaria Locale di Asti, individuata quale ASL capofila, di servizi di logistica integrata, inclusi il deposito intermedio e la custodia merci, nell'ambito della fornitura di prodotti per assorbenza per incontinenza a favore degli assistiti delle Aziende del SSR Piemonte residenti presso il proprio domicilio.

Tale procedura riveste carattere d'urgenza ed è stata indetta in seguito alla chiusura della fase sperimentale del progetto sulla dispensazione per conto (DPC) dei prodotti per assorbenza ed alla ridefinizione del modello distributivo per i pazienti residenti presso il proprio domicilio per le motivazioni espresse nella DGR n. 14-2361 del 27 novembre 2020.

In particolare, secondo quanto previsto nel progetto sperimentale sulla dispensazione per conto (DPC) applicata agli ausili per incontinenza, l'azienda Sanitaria Locale di Asti, individuata quale Azienda capofila, acquistava direttamente gli ausili, relativamente ai quali era poi autorizzata la dispensazione alle farmacie territoriali e negozi convenzionati, concordando un compenso per tale servizio.

Gli operatori economici individuati mediante procedura di gara centralizzata, quali fornitori di ausili per incontinenza a favore degli assistiti delle Aziende del SSR Piemonte, consegnavano pertanto i prodotti ai punti di consegna intermedia; era poi demandata alla rete delle farmacie e negozi convenzionati la distribuzione dei prodotti per assorbenza.

A partire dal 1 febbraio 2021, a seguito della chiusura della fase sperimentale del progetto DPC applicato ai prodotti per assorbenza, ed alla ridefinizione del modello distributivo per i pazienti residenti presso il proprio domicilio, si darà avvio ad un periodo transitorio di fornitura dei prodotti per assorbenza per incontinenza agli assistiti delle Aziende Sanitarie piemontesi residenti presso il proprio domicilio, che prevede il coinvolgimento di farmacie, parafarmacie, negozi di ortopedia convenzionati, esclusivamente come punti in cui avviene la definizione del fabbisogno per il singolo assistito, che verrà consegnato, a cadenza trimestrale, direttamente al domicilio indicato dall'assistito stesso (nell'ambito del territorio piemontese). Ai punti di erogazione, non saranno più demandati i servizi di logistica integrata (deposito intermedio e distribuzione).

È pertanto necessario individuare un operatore economico qualificato che, nel periodo transitorio decorrente dal 1 febbraio 2021 e fino alla scadenza della Convenzione regionale avente ad oggetto la fornitura di ausili per incontinenza (10 ottobre 2021 con la possibilità di usufruire di ulteriori sei mesi di proroga tecnica, laddove non si fosse ancora addivenuti all'aggiudicazione di una nuova procedura di gara), eroghi a favore dell'ASL Asti, azienda capofila, i servizi di logistica integrata, inclusi il deposito intermedio e la custodia merci, nell'ambito della fornitura di ausili per incontinenza agli assistiti delle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte residenti presso il proprio domicilio, mediante consegna a domicilio o presso i punti finali di erogazione (farmacie, parafarmacie, negozi di ortopedia convenzionati).

Resta inteso che le offerte dovranno essere formulate sulla base di elementi tecnico economici specificatamente definiti nella documentazione di gara.

2. DEFINIZIONI

Nel corpo del presente capitolato, con il termine:

- “Operatore”: l'operatore economico – singolo, riunito o raggruppato – aggiudicatario della gara, che stipula il contratto con l'ASL capofila di Asti, e si obbliga a prestare, in favore della stessa, i servizi di logistica integrata ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel presente documento e nel contratto;
- “Amministrazione Contraente/Committente”: ASL Asti in qualità di azienda capofila che nel periodo di validità ed efficacia del contratto richiede i servizi oggetto di Capitolato Tecnico;
- “Punti di erogazione”: farmacie e negozi autorizzati nell'ambito del territorio della Regione Piemonte.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento ad un operatore economico qualificato, ai patti e condizioni previsti nel presente documento e nello schema di contratto, di servizi di logistica integrata, inclusi il deposito intermedio e la custodia di merci, relativi alla ricezione, al controllo quantità, al magazzinaggio, alla custodia, al trasporto nell'ambito della fornitura di ausili per incontinenza a favore degli assistiti delle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte residenti presso il proprio domicilio, disponendo tutto quanto necessario dal punto di vista tecnico, organizzativo, burocratico e normativo, per dare esecuzione a tale attività.

Nella valorizzazione del corrispettivo del servizio, il Fornitore dovrà considerare a suo carico:

- la gestione del magazzino per la raccolta degli ausili acquistati dalla ASL capofila di Asti, con puntuale gestione del carico/scarico delle confezioni movimentate al fine di garantire continua disponibilità per la definizione degli ordini da parte dei punti di erogazione;
- il recepimento degli ordini nominativi predisposti sulla piattaforma informatizzata in uso ai singoli punti di erogazione;
- la predisposizione delle forniture mensili (in caso di prima fornitura o di consegna presso il punto di erogazione) o trimestrali (per le consegne domiciliari, ad esclusione della prima fornitura correlata ad un nuovo piano prescrittivo ed alla prima fornitura del 100% delle autorizzazioni dalla attivazione del servizio oggetto del presente capitolato) tramite la piattaforma informatizzata che verrà data in uso, collegata al sistema ordini della ASL di Asti;
- la consegna al domicilio degli assistiti, o presso il punto di erogazione che ha predisposto l'ordine in caso di assenza di/errati riferimenti telefonici, della fornitura con cadenza mensile/trimestrale;
- la predisposizione delle bolle di consegna a firma dei singoli assistiti a dimostrazione della avvenuta consegna, registrate sulla piattaforma informatizzata in uso presso la ASL capofila di Asti;
- la predisposizione di fatture o documentazione a supporto della fattura elettronica tramite la piattaforma in uso alla ASL di Asti, per permettere il rapido controllo della stessa ai fini della liquidazione
- la gestione di un servizio di assistenza telefonica a disposizione degli operatori ASL, dei punti di erogazione e dei cittadini per la richiesta di informazioni e la risoluzione di problemi inerenti un ordine;

il Fornitore dovrà considerare a suo carico altresì il ritiro - con cadenza minima trimestrale - dei resi inutilizzati, presso i punti di raccolta individuati per ciascuna singola ASL. L'elenco di

tali punti verrà reso disponibile al momento della attivazione del contratto, ma sarà comunque riferito agli ambiti territoriali delle singole ASL o a punti sul territorio regionale di riferimento per più di una ASL.

Per tale attività le Aziende Sanitarie Locali riconosceranno un compenso pari ad Euro 50,00 IVA esclusa a presa.

4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

4.1. Volumi di riferimento

I volumi di riferimento per la determinazione dei valori economici del presente contratto sono definiti come segue:

a) movimentazione mensile:

Si riporta il dettaglio della movimentazione delle confezioni relativo al periodo settembre/dicembre 2020, riferito agli assistiti delle ASL TO4, CN1 e CN2 (tot. 24.239 assistiti)

DESCRIZIONE PRODOTTO	confezioni in ingresso	confezioni in uscita
SERENITY PANN SAG CLAS PL 30PZ	480	654
SERENITY PANN SAG SD PLUS 30PZ	240	327
SERENITY PANN SAG SD EXTR 30PZ	1.320	1.482
SERENITY MUTANDINA RETE S 3PZ	372	45
SERENITY MUTANDINA RETE XL 3P	372	438
SERENITY MUTANDINA RETE L 3PZ	684	728
SERENITY MUTANDINA RETE M 3PZ	372	462
SERENITY LIGHT MAN EX COM 15PZ	10.368	12.434
SERENITY PANN SAG SD+ ALOE 30P	2.080	2.447
SERENITY PAN SAG CLAS EX A 30P	1.920	2.467
SERENITY PAN SAG CLASS SUP 30P	4.880	6.032
SERENITY LIGHT LADY NORMAL 30P	5.760	6.775
SERENITY LIGHT LADY EXTRA 30PZ	17.040	20.474
SERENITY LIGHT LADY SUPER 30PZ	20.880	25.230
PANNOLONE RETT C/BARRIERA 30PZ	8.424	10.598
LINES SPECIALIST PANN MUT MAXI MEDIO 20 PEZZI	2.880	3.439
TRAVERSA LINIDOR 60X90	9.296	10.765
TRAVERSA LINIDOR 80X180	18.368	22.313
ASSORBELLO UP DRYFIT MAXI 7/18	216	499
ASSORBELLO UP DRYFIT J 11/25KG	576	639

DESCRIZIONE PRODOTTO	confezioni in ingresso	confezioni in uscita
ASSORBELLO UP DRYFIT XL 15/30	2.352	2.205
TENA PANTS NORMAL PANN L 18PZ	4.032	5.046
TENA PANTS NORMAL PANN M 18PZ	3.712	4.758
LINES SPECIALIST CLASSIC PANN MUT SUPER PICCOLO 30 PEZZI	672	732
LINES SPEC CLASS SUPER MM 30PZ	4.240	5.340
LINES SPEC CLASS SUPER MG 30PZ	10.320	12.385
LINES SPECIALIST PANN MUT SUPER MEDIO 30 PEZZI	1.280	1.527
LINES SPECIALIST PANN MUT SUPER GRANDE 30 PEZZI	3.040	3.641
LINES SPECIALIST PANN MUT SUPER XL 30 PEZZI	2.880	3.522
LINES SPECIALIST PANN MUT MAXI GRANDE 20 PEZZI	5.920	7.144
LINES SPEC PANN MUT ALTA PR XL	3.360	4.262
ONTEX ID EXPERT FORM MAXI 21PZ	3.196	3.953
ONTEX ID FOR MEN TBS LEVEL1+	6.400	7.743
PANN SAG ID EXP FORM EX PL 21P	1.680	1.998
PANN SAG ID EXP FORM SUPER 21P	1.760	2.201
TENA FLEX NORMAL M 34PZ	540	608
TENA PANTS PLUS CLASSIC M 14PZ	55.040	65.581
TENA PANTS PLUS CLASSIC L 14PZ	62.784	78.456
TENA FLEX PLUS PANN L 30PZ	4.428	5.406
TENA FLEX SUPER PANN M 30PZ	8.100	9.330
TENA FLEX SUPER PANN L 30PZ	6.372	7.474

b) assistiti in carico: il servizio deve essere garantito agli assistiti residenti presso il proprio domicilio nell'ambito della Regione Piemonte. La distribuzione degli assistiti è la seguente:

	UTENTI A DOMICILIO
301 - ASL TORINO	25.142
203 - ASL TO3	12.038
204 - ASL TO4	12.118
205 - ASL TO5	10.433
206 - ASL VC	3.678
207 - ASL BI	3.643
208 - ASL NO	5.334

in presenza di esigenze tecniche od operative o di utilizzo più razionale dei suoi spazi complessivi.

Il trasferimento è comunque subordinato a specifica comunicazione dell'Operatore al Committente ed al consenso di quest'ultimo che non potrà peraltro essere negata in mancanza di ragionevoli motivi in tal senso.

Il Committente potrà accedere liberamente al magazzino purché ciò avvenga in orario di lavoro o in orario concordato e non comporti intralcio al normale svolgimento del lavoro.

L'accesso al magazzino è in ogni caso subordinato ad un congruo preavviso, che viene fin d'ora fissato in 48 ore, che possono essere ridotte a due ore in caso di emergenza.

L'accesso al magazzino di personale non dipendente dal Committente, sia pure su richiesta dello stesso è subordinato a specifica autorizzazione scritta dell'Operatore, che potrà negarla qualora ritenga che essa possa pregiudicare gli interessi suoi e/o di terzi.

4.3. Movimentazione delle merci

L'Operatore sovrintende alla ricezione delle merci e, alle operazioni per la riconsegna su veicolo.

Il compimento delle operazioni di introduzione dal ciglio o dalla soglia del magazzino; all'interno del magazzino stesso o di estrazione fino al ciglio o alla soglia del magazzino, di ventilazione, di conservazione ecc. come pure di ogni altra operazione che si rendesse necessaria nell'interno del magazzino stesso, relativamente alle merci ivi giacenti, è di esclusiva competenza dell'Operatore.

L'Operatore provvederà per ciascuna partita di merce introdotta nel magazzino, ad aprire al nome del Committente un conto di deposito sulla piattaforma informatizzata che verrà messa a disposizione dal Committente, dal quale debbono risultare, la specie, la qualità e la quantità delle merci introdotte e comunque movimentate.

Dette operazioni saranno eseguite dall'Operatore comprese nella tariffa/paziente/mese offerta in sede di offerta economica.

4.4. Immagazzinamento delle merci

L'Operatore curerà l'immagazzinamento delle merci in locali idonei dal punto di vista della normativa vigente (anche relativa alla sicurezza sul lavoro), curandone la protezione dagli agenti atmosferici.

In assenza di prescrizioni particolari, saranno applicate le condizioni di conservazione in uso nel settore per le merci rientranti nella tipologia merceologica del Committente.

L'Operatore collocherà le merci all'interno del magazzino dove e come crederà più conveniente, osservando le separazioni dei codici o delle partite secondo le descrizioni dei documenti, curando peraltro che esse vengano posizionate all'interno del magazzino in modo adeguato anche agli effetti del loro immediato reperimento.

Ogni prodotto sarà individuato mediante il suo codice, salvo eventuali aggiunte concordate, come data di produzione, lotto di produzione, data di scadenza, data di ingresso a magazzino, ecc.. Allorché le disposizioni per l'uscita lo permettano, potranno essere mescolati lotti di

prodotti diversi, anche con diverse date di produzione o di ricezione, ecc. purché la loro natura sia tale da poter rispettare le disposizioni di uscita.

Nel caso di magazzino (o porzione dello stesso) non dedicata completamente al Committente, l'Operatore assicurerà un'assoluta distinzione biunivoca rispetto ad altra merce di altri committenti conservata eventualmente negli stessi locali.

Nel caso in cui rilevi segni di possibile alterazione della merce depositata, l'Operatore ne darà subito avviso al Committente e, in caso di urgenza, avrà diritto di eseguire, a sue spese, tutte le operazioni di manutenzione che riterrà opportune nell'interesse della merce.

4.5. Disposizioni per l'ingresso

La merce sarà consegnata presso il magazzino (o i magazzini) dell'Operatore a cura dei fornitori di ausili di assorbimento individuati mediante procedura di gara, che si accorderanno con l'Operatore per comunicare con il preavviso concordato, i seguenti dati:

- tipo mezzo (o contenitore o cassa mobile o pallet aereo);
- targa mezzo (o sigla contenitore, cassa, ecc.);
- quantità contenuta per singolo codice di prodotto;
- orario previsto per l'arrivo del mezzo.

La merce ricevuta sarà soggetta ai controlli di cui al punto seguente e registrata nel sistema informatico del Committente, integrato con quello in uso presso i punti finali di erogazione (farmacie e negozi autorizzati) entro 4 ore lavorative dal termine dello scarico del mezzo ricevuto e comunque non oltre le 8 ore lavorative.

Contestualmente alla segnalazione dello scarico avvenuto e del caricamento delle quantità nelle giacenze di magazzino, dovranno essere segnalate al Committente anche tutte le eventuali anomalie, quali ad esempio;

- colli mancanti o danneggiati;
- discordanze per tipologia o quantità fra quanto dichiarato nei documenti e quanto riscontrabile visivamente ad un controllo sommario;
- ☐ esiti negativi di controllo più approfonditi effettuati sugli arrivi.

Le segnalazioni saranno eseguite con modalità concordate e il Committente si impegna a recepire le discordanze di quantità o di codice all'interno del suo sistema di gestione.

4.6. Controllo delle merci

Al momento dello scarico delle merci dai mezzi di trasporto l'Operatore ne effettuerà una ricognizione, verificando sulla base dei documenti di trasporto:

- a) il numero dei colli;
- b) l'identità dei colli (ove evidente);
- c) l'integrità degli imballi esterni;
- d) i contrassegni ed ogni altro dato predisposto per il riconoscimento.

L'Operatore avrà facoltà di formulare, in ordine allo stato ed alle condizioni delle merci ricevute e dei relativi imballaggi, tutte le riserve da lui ritenute opportune, facendone menzione sui documenti di trasporto o, in ogni altro documento rilasciato in ordine alla merce, trasmettendo poi copia del documento su cui avrà provveduto ad apporre le sue riserve al Committente (o tenendola a disposizione del Committente per 6 mesi)

L'Operatore sarà responsabile della conservazione delle merci sulla base delle loro quantità e tipologie indicate sugli imballi (sulla fiducia di un corretto rapporto commerciale fra il Committente ed i suoi fornitori o stabilimenti di produzione interna), essendo peraltro inteso a questo proposito che resterà esclusa ogni e qualsiasi sua responsabilità relativamente ad ammanchi relativi a prodotti di fornitori o stabilimenti relativamente ai quali possa risultare, anche attraverso l'apertura di un campione significativo di confezioni, che i dati inerenti alla quantità o qualità del prodotto contenuto nelle confezioni possono essere inesatti e/o inattendibili. In particolare, nessuna responsabilità potrà essere imputata all'Operatore per confezioni da lui riconsegnate integre rispetto a come erano state da lui ricevute, se il prodotto contenuto differisse per quantità o qualità rispetto a quanto indicato all'esterno.

Qualora il Committente desideri una maggior garanzia di affidabilità degli arrivi e quindi delle giacenze a magazzino, il Committente e l'Operatore concorderanno un controllo con apertura del 100% dei colli in arrivo, oppure in una diversa percentuale, eventualmente differenziata per prodotto e/o per fornitore.

L'Operatore eseguirà per conto del Committente anche i seguenti controlli di qualità:

- a) corrispondenza dei codici EAN di gara per le confezioni consegnate
- b) corrispondenza dei quantitativi consegnati rispetto all'ordine della ASL Asti
- c) integrità delle singole confezioni

L'Operatore eseguirà le operazioni di controllo con la necessaria diligenza, ma non potrà essere chiamato a rispondere di danni diretti o indiretti provocati al Committente o a terzi dalle modalità di esecuzione di tali operazioni o da difetti occulti del prodotto, salvo diverso accordo scritto.

4.7. Gestione dei resi

Salvo diversi accordi, l'Operatore non accetterà resi dai punti di raccolta territoriali delle singole ASL, senza esservi stato autorizzato, in via generale o in via specifica. Anche nel caso di resi si seguirà una procedura di accettazione con controllo del numero di colli e confezione esterna dei colli, salvo accordi particolari.

I resi saranno caricati nel sistema informatico fornito dal Committente.

4.8. Disposizioni per l'uscita

L'Operatore custodirà le merci e le spedirà o consegnerà solo sulla base degli ordini nominativi predisposti sulla piattaforma informatizzata in uso ai singoli punti di erogazione.

Le richieste di uscita merce ("disposizioni di uscita" o "ordine di preparazione") che arriveranno per il tramite della piattaforma informatizzata in uso ai singoli punti di erogazione, saranno considerate implicitamente autorizzate in quanto sarà cura del Committente limitare l'accesso alla procedura di trasmissione soltanto ai soggetti a ciò autorizzati.

La "disposizione di uscita" conterrà almeno i seguenti dati:

- a) indicazioni complete per l'identificazione del destinatario;
- b) codice/quantità di ogni articolo richiesto;

Ricevuta la “disposizione di uscita” l'Operatore provvederà a:

- a) verificare l'eseguibilità dell'ordine rispetto alle sue risultanze contabili, segnalando al Committente eventuali discordanze;
- b) prelevare il materiale indicato nell'ordine secondo la tipologia di rotazione concordata, predisponendo - tramite la piattaforma informatizzata che verrà data in uso, collegata al sistema ordini del Committente (ASL capofila di Asti) - le forniture mensili (in caso di prima fornitura o di consegna presso il punto di erogazione) ovvero trimestrali (per le consegne domiciliari – con esclusione della prima fornitura a seguito di attivazione del contratto), sulla base di quanto previsto dall'ordine ricevuto;
- emettere il documento di trasporto in nome e per conto del Committente (ASL capofila di Asti per conto della ASL di residenza dell'assistito) nel rispetto della normativa vigente, a firma dei singoli assistiti a dimostrazione della avvenuta consegna, e provvedere alla registrazione dei medesimi sulla piattaforma informatizzata in uso presso il Committente;
- c) comunicare al Committente l'avvenuta preparazione dell'ordine, con l'indicazione del numero del documento di trasporto.

Nel caso in cui durante il prelievo si riscontrasse la mancanza di uno o più prodotti, l'Operatore:

- a) bloccherà l'ordine, predisponendo il reintegro urgente degli articoli mancanti; chiedendo istruzioni al Committente;

La tipologia di rotazione concordata è

FIFO lasco: viene spedito sempre il prodotto più vecchio in base alla data di produzione (se questa manca o non è registrata nel sistema informativo, la data di produzione è assunta uguale a quella di arrivo a magazzino), ma tutti i prodotti eseguiti (o entrati in magazzino) con una differenza di data inferiore ai 31 giorni sono considerati equivalenti per il prelievo.

Il primo mese di attività tutte le consegne (domiciliari e presso il punto di erogazione) sono previste per gli assistiti delle ASL in cui il servizio è già attivo (TO4, CN1 e CN2) e per un quantitativo pari al fabbisogno mensile.

Dal mese successivo, con l'estensione anche agli assistiti residenti in altre ASL, la consegna domiciliare sarà relativa ad un fabbisogno trimestrale, mentre le consegne presso i punti di erogazione rimarranno pari al fabbisogno mensile.

4.9. Modalità di consegna agli assistiti

La consegna dovrà essere effettuata a cura del Fornitore al domicilio del paziente o, nei casi previsti, al punto di erogazione, secondo la seguente tempistica:

- entro 3 giorni lavorativi dalla data di inizio validità della autorizzazione (se l'ordine è stato definito presso il punto di erogazione in data antecedente alla data di inizio validità, poiché le autorizzazioni verranno rese disponibili all'Operatore, per la loro elaborazione, da 10 giorni prima dell'inizio della loro validità);

- entro 5 giorni lavorativi se l'ordine è stato definito presso il punto di erogazione in data successiva alla data di inizio validità della autorizzazione.

L'eventuale consegna presso i punti di erogazione deve prevedere modalità concordate per il momento di consegna;

Le consegne presso il domicilio del paziente devono essere preannunciate telefonicamente e concordate con il paziente stesso o suo delegato con adeguato preavviso, fornendo all'assistito la data del giorno di consegna e la fascia oraria in cui la stessa verrà effettuata. La fascia oraria non potrà avere un margine superiore alle 3 ore.

Per consegna a domicilio si intende la consegna fino al punto dell'abitazione indicato dall'assistito o suo *caregiver*, evitando l'abbandono delle confezioni in locali non custoditi ed aperti al pubblico.

Nel caso in cui l'Assistito, ovvero persona dallo stesso delegata, non fosse comunque reperibile al momento della consegna (seppur contattato telefonicamente), il Fornitore dovrà consegnare, nel recapito postale dell'Assistito, un'apposita cartolina contenente le indicazioni sulle modalità della successiva consegna della fornitura che dovrà comunque essere garantita dal Fornitore senza oneri e spese aggiuntive per l'Amministrazione Contraente.

Nella predetta cartolina, dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- indicazione della fascia di orario (mattina/pomeriggio) in cui è prevista la successiva consegna;
- il numero del Call Center da contattare da parte dell'Assistito o da persona da lui delegata per concordare le modalità della consegna qualora fosse impossibile ricevere la consegna secondo le modalità indicate sulla cartolina dal Fornitore stesso.

Nell'eventualità dell'assenza del paziente dal proprio domicilio, che determini la mancata consegna della fornitura, (esempio per ospedalizzazione del paziente), gli operatori dell'impresa dovranno dare alla Struttura competente tempestiva comunicazione.

Le confezioni consegnate devono risultare libere da altro imballaggio, al fine di permettere la rapida verifica della corrispondenza del quantitativo consegnato.

L'assistito o il suo *care giver*, in caso di consegna a domicilio, ovvero i punti di erogazione che ricevono la merce dovranno rilasciare all'Operatore regolare scarico dei ritiri effettuati.

4.10. Documentazione di ingresso e di uscita

Il Committente dovrà far pervenire anticipatamente all'Operatore tempestiva indicazione, circa il regime di deposito (Nazionale, Doganale, Fiscale IVA) al quale la merce dovrà essere assoggettata, fornendo i necessari documenti.

Sarà cura dell'Operatore conservare la documentazione cartacea della merce in entrata, fornendo al Committente copia della stessa ove richiesto occasionalmente (oppure in via continuativa).

Per ogni uscita di merce, l'operatore stamperà un "documento di uscita" dal deposito, che potrà anche coincidere con altri documenti (di trasporto, doganali, fiscali, ecc.).

L'Operatore invierà settimanalmente al Committente una copia del "documento di uscita merce" tramite la piattaforma informatizzata che verrà data in uso, collegata al sistema ordini del Committente.

Eventuali fatture o altri documenti di competenza del Committente che pervenissero al deposito dovranno essere trasmessi immediatamente al Committente mentre gli originali dovranno essergli inviati settimanalmente.

4.11. Inventari e gestioni discordi

L'Operatore assume la piena responsabilità della merce da lui ricevuta in deposito nei limiti in cui è stato concordato di controllare fisicamente la merce entrante.

All'inizio dell'attività, l'Operatore e il Committente eseguiranno di comune accordo ed in contraddittorio un inventario completo della merce che l'Operatore prende in deposito, redigendo un verbale scritto delle operazioni eseguite.

La quantità giacente (contabile) in un qualunque istante verrà quindi considerata pari - per ogni articolo gestito - a quella iniziale più gli arrivi e meno le uscite. Eventuali divergenze tra quantità (fisica) in giacenza e quantità contabile costituisce un "discorde". Ogni inizio anno l'Operatore effettuerà, in presenza di un rappresentante del Committente, un inventario completo delle giacenze fisiche, attraverso una loro verifica materiale.

Dal confronto di tale conteggio con le risultanze contabili potranno emergere dei "discordi" che:

- a) saranno rettificati nelle scritture del Committente e dell'Operatore ("riconciliazione inventariale");
- b) daranno luogo ad un eventuale risarcimento dell'Operatore a favore del Committente ("ammanchi");

Le modalità di definizione, quantificazione, remunerazione e riconciliazione delle risultanze inventariali "discordi" così come indicate ai suddetti punti a) e b) saranno oggetto di apposito atto concordato e sottoscritto dalle parti (Committente e Operatore), all'avvio del servizio.

A richiesta del Committente e compatibilmente col carico di lavoro dell'Operatore, potranno essere eseguiti inventari supplementari (anche parziali).

4.12. Materiali di confezionamento e pallets

Tutti i materiali utilizzati dall'Operatore per il ricevimento, lo stoccaggio e l'imballo dei prodotti (come ad es. pallets, cartoni, etichette, nastro adesivo, reggette, moduli, ecc.) sono a carico del Committente e ricompresi nella tariffa riconosciuta all'Operatore.

L'Operatore si impegna a conservare ed usare il materiale con diligenza; in particolare avrà cura che i punti di erogazione del Committente rendano i pallets ricevuti o li sostituiscano con pallets equivalenti per tipo e stato di usura.

4.13. Reporting

Sulla base delle misure concordate, con la periodicità prevista, l'Operatore eseguirà la misura del livello di servizio erogato e comunicherà i risultati al Committente entro 10 giorni se la scadenza è mensile o per un periodo minore ed entro 20 giorni se è trimestrale o per un periodo maggiore.

È facoltà del Committente eseguire un controllo della correttezza dell'applicazione delle misure concordate mediante verifica dei dati in suo possesso, oppure chiedendo all'Operatore accesso ai suoi documenti operativi o al suo sistema informativo.

4.14. Presa in carico del servizio

L'Operatore dovrà prendere in carico il servizio di cui al presente capitolato ed essere operativo a regime entro e non oltre 15 giorni dall'attivazione, anche in via di urgenza, del contratto.

4.15. Responsabilità

L'operatore sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del presente contratto e, in particolare, della perdita e/o dell'avaria delle merci a lui affidate per lo svolgimento dei servizi di logistica integrata che ne formano oggetto secondo i limiti e con le modalità qui di seguito precisati.

L'Operatore sarà inoltre responsabile, entro i limiti dei controlli di accettazione concordati, delle perdite e/o delle avarie delle merci a lui consegnate dal momento della loro accettazione, documentata dalla firma del documento di trasporto, presso il magazzino di stoccaggio, fino al momento della loro consegna al destinatario.

La responsabilità dell'Operatore resterà comunque esclusa se fornirà la prova che egli, i suoi dipendenti, preposti o collaboratori di qualsiasi genere, hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente prese per adempiere regolarmente il presente contratto ed evitare eventuali perdite o avarie della merce.

5. SERVIZI OPZIONALI

L'Operatore dovrà prevedere, esclusivamente su specifica richiesta da parte del Committente, l'attivazione di un servizio di supporto agli assistiti per la definizione, in modalità telefonica ed eventualmente mail, del dettaglio del fabbisogno. Tale servizio, alternativo a quello effettuato presso i punti di erogazione, dovrà essere effettuato da personale sanitario opportunamente formato e/o con esperienza in tema di educazione all'utilizzo di dispositivi assorbenti per incontinenza, di cui almeno il 50% con il titolo di infermiere professionale.

Il personale dedicato dovrà essere in numero adeguato alle richieste, al fine di consentire l'elaborazione delle richieste nell'arco di 24 h dal contatto.

Il servizio di supporto dovrà essere facilmente contrattabile dagli assistiti tramite un numero di telefono dedicato, al quale, eventualmente, l'assistito potrà lasciare indicazioni per essere richiamato.

Il servizio potrà essere svolto anche via mail, prevedendo l'utilizzo di schede tecniche specifiche per articolo, al fine di facilitare l'assistito nella corretta individuazione dell'articolo proposto nell'ambito esclusivo dei prodotti in gara.

Tale attività verrà riconosciuta dal Committente una tariffa pari a € 7,00 IVA esclusa per ordine trimestrale.

6. PENALI

In ogni caso di inadempimento, non imputabile al Committente ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo ai livelli di servizio stabiliti nel presente atto e relativi Allegati il Committente, potrà applicare le penali di seguito riportate, fatto salvo il risarcimento del maggior danno:

IPOTESI DI INADEMPIMENTO SANZIONATO CON PENALE	VALORE PENALE
ritardo nell'attivazione del servizio e messa a regime entro la tempistica prevista (par. 4.14)	€ 1.000= per ogni giorno di ritardo
ritardo nella consegna (si considera altresì ritardo una consegna effettuata nei termini previsti ma con contenuto errato, a seguito di ordine corretto)(par. 4.9)	€ 100= per ogni giorno di ritardo

Si ritiene di non applicare la modalità di calcolo di cui all'art. 113 bis comma 4 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per le penali dovute a ritardato inadempimento, in quanto il valore ottenuto applicando i valori in millesimi previsti dal codice dell'ammontare netto dell'importo del contratto, risulta non proporzionato alla condotta che si intende sanzionare.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, verranno contestati al Fornitore del Committente; secondo le modalità indicate in Contratto.