



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

**DPCM 11 LUGLIO 2018 - PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALLA FORNITURA TERRITORIALE E
OSPEDALIERA DI AUSILI PER INCONTINENZA AD ASSORBENZA, DI CUI AL DPCM 12 GENNAIO
2017 (GU N.65 DEL 18/03/2017), A MINOR IMPATTO AMBIENTALE, OCCORRENTI ALLE AZIENDE
DEL SERVIZIO SANITARIO DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
2^A EDIZIONE**

ID GARA ANAC N. 8853756

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO_RETIFICATO



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

SOMMARIO

PREMESSA	4
1 OGGETTO DELLA GARA	5
2 CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI	9
AUSILI OBBLIGATORI	11
AUSILI FACOLTATIVI	11
AUSILI ALTERNATIVI	13
2.1 CARATTERISTICHE AMBIENTALI MINIME DEGLI AUSILI	14
2.2 IMBALLAGGIO, CONFEZIONAMENTO ED ETICHETTATURA	16
3 CONSEGNA DOMICILIARE – SERVIZI CONNESSI	18
3.1 MODALITÀ DI SUBENTRO A PRECEDENTE FORNITORE	19
3.1.1 Incontro preliminare	19
3.1.2 Elenco degli assistiti	21
3.1.3 Attivazione dei servizi e subentro del fornitore	22
3.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA	23
3.3 MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE DELLA FORNITURA PIÙ APPROPRIATA	24
3.3.1 Linee guida per l'individuazione della fornitura più appropriata	27
3.3.2 Progetti di modulabilità della fornitura	27
3.4 CONSEGNA E RITIRO AUSILI	28
3.4.1 Consegna a domicilio ausili	28
3.4.2 Ritiro a domicilio degli ausili	31
3.5 ISTRUZIONE DELL'UTENTE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI SANITARI	32
3.5.1 Informazione agli utenti	33
3.5.2 Formazione degli operatori sanitari	33
3.6 ASSISTENZA TELEFONICA E GESTIONE RECLAMI (CALL CENTER)	34
3.7 SPECIFICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO	35
3.8 REPORTISTICA	39
4 CONSEGNA OSPEDALIERA - SERVIZI CONNESSI	40
4.1 CONSEGNA PRESSO SEDE OSPEDALIERA/MAGAZZINI UNICI	40
4.2 RITIRO PRESSO SEDE OSPEDALIERA	42
5 GESTIONE DEI RESI E INDISPONIBILITÀ TEMPORANEE	43
5.1 GESTIONE DEI RESI	43
5.2 INDISPONIBILITÀ TEMPORANEA	43
6 INNOVAZIONE TECNOLOGICA	44
7 VERIFICHE	45
7.1 VERIFICHE SULLA FORNITURA DOMICILIARE	45



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

7.2	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	46
8	VARIAZIONE DELLA NORMATIVA	46
9	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	47
10	FATTURAZIONE.....	47
10.1	FATTURAZIONE PER I LOTTI A CONSEGNA DOMICILIARE (Lotti da 1 a 3).....	47
10.2	FATTURAZIONE PER I LOTTI 4 E 5 - CONSEGNA OSPEDALIERA AUSILI PER ADULTI E PER BAMBINI	48



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

PREMESSA

La Direzione generale della Centrale regionale di committenza della Regione Autonoma della Sardegna, nel ruolo di soggetto aggregatore ai sensi di quanto disposto dall'art. 9 del D.L. 24 aprile 2014, n. 66, indice una procedura aperta, articolata in 5 lotti, finalizzata alla stipula di Convenzioni per l'affidamento della fornitura di ausili per incontinenti ad assorbenza a ridotto impatto ambientale, di cui al DPCM 12 gennaio 2017, con consegna domiciliare ed ospedaliera, occorrenti alle Aziende sanitarie del Servizio Sanitario della Regione Sardegna, le cui tipologie e caratteristiche tecniche vengono analiticamente riportate nell'Allegato 10 – Caratteristiche degli ausili e campionatura_rettificato” e nel presente documento.

La procedura è indetta in conformità all'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 *“Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza”*.

La Direzione generale della Centrale regionale di committenza (d'ora in poi CRC) in qualità di Stazione appaltante e di soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del D.L. 24 aprile 2014, n. 66, è responsabile della pubblicazione e dell'aggiudicazione della presente procedura e della stipula delle Convenzioni quadro con gli aggiudicatari.

Con ciascun aggiudicatario, la CRC stipulerà una Convenzione, di cui agli allegati al Disciplinare denominati “Allegato 4A – Schema di convenzione quadro_consegna domiciliare” e “Allegato 4B – Schema di convenzione quadro_consegna ospedaliera”, con il quale il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Aziende sanitarie ad erogare il servizio di cui al presente Capitolato, a fronte dell'emissione di Ordinativi di fornitura.

Le modalità di fornitura sono disciplinate negli Allegati “Schema di convenzione” e nel presente documento.

Nell'ambito del presente atto e in tutta la documentazione di gara si intende per:

- **Convenzione:** il contratto stipulato tra la CRC ed il Fornitore aggiudicatario, che regola i termini della fornitura attivata dalle Aziende sanitarie attraverso gli Ordinativi di fornitura. Gli Schemi di Convenzione, allegati al Disciplinare di gara, disciplinano le condizioni di esecuzione della fornitura



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

degli ausili con consegna domiciliare (Allegato n. 4A) e quelle degli ausili con consegna ospedaliera (Allegato n. 4B), ai quali si rimanda per i dettagli;

- **Ordinativo di fornitura:** il contratto con il quale le Aziende sanitarie impegnano il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta e che riporta i quantitativi necessari per tutta la durata della fornitura. A tali Ordinativi di fornitura (Contratti) verrà data esecuzione tramite singole Richieste di consegna, nelle quali le Aziende sanitarie specificheranno di volta in volta il quantitativo da consegnare e i luoghi di consegna, secondo quanto stabilito nella presente Convenzione e negli atti di gara.

Si fa presente che il presente Capitolato, la Convenzione e tutta la documentazione tecnica non sono fonte di alcuna obbligazione per la Regione Sardegna e per le Aziende sanitarie nei confronti del Fornitore, le quali assumono obblighi nei confronti di quest'ultimo solo ed esclusivamente con l'emissione degli Ordinativi di fornitura, costituendo la Convenzione le condizioni generali dei singoli contratti di fornitura conclusi dalle Aziende sanitarie con l'emissione dei predetti Ordinativi di fornitura.

Come riportato nel disciplinare, le singole Aziende sanitarie contraenti possono emettere gli Ordinativi di fornitura solamente durante la validità della Convenzione (36 mesi,) e tali Ordinativi hanno una durata massima di 36 mesi, decorrenti dal 60° giorno successivo alla data della stipula della Convenzione.

1 OGGETTO DELLA GARA

Il presente Capitolato tecnico disciplina l'affidamento della fornitura di ausili ad assorbimento per l'incontinenza e dei relativi servizi connessi, con consegna domiciliare (adulti e bambini) ed ospedaliera (adulti e bambini), occorrenti alle Aziende sanitarie e ospedaliere del Servizio sanitario della Regione Sardegna. La presente procedura è bandita in conformità al Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare del 24 dicembre 2015.

La gara in oggetto si articola in 5 lotti, così come riportato nell'Allegato 9 – Elenco prodotti e quantitativi_rettificato”, così articolati:

Lotti	Descrizione lotti	Aziende sanitarie partecipanti
Lotto 1	Consegna domiciliare – Sardegna 1	ASL 7 Sulcis, ASL 8 Cagliari



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Lotti	Descrizione lotti	Aziende sanitarie partecipanti
Lotto 2	Consegna domiciliare – Sardegna 2	ASL 3 Nuoro, ASL 4 Ogliastra, ASL 5 Oristano, ASL 6 Medio Campidano
Lotto 3	Consegna domiciliare – Sardegna 3	ASL 1 Sassari, ASL 2 Gallura
Lotto 4	Consegna ospedaliera adulti	ARNAS G. Brotzu; AOU di Cagliari; AOU di Sassari; ASL 1 Sassari, ASL 2 Gallura, ASL 3 Nuoro, ASL 4 Ogliastra, ASL 5 Oristano, ASL 6 Medio Campidano, ASL 7 Sulcis, ASL 8 Cagliari
Lotto 5	Consegna ospedaliera bambini	ARNAS G. Brotzu; AOU di Cagliari; AOU di Sassari; ASL 1 Sassari, ASL 2 Gallura, ASL 3 Nuoro, ASL 4 Ogliastra, ASL 5 Oristano, ASL 6 Medio Campidano, ASL 7 Sulcis, ASL 8 Cagliari

Con riferimento ai lotti con consegna domiciliare (Lotti nn. 1, 2, e 3) di seguito si riportano gli utenti attivi al 31 dicembre, suddivisi per ciascuna delle annualità 2019, 2020, 2021, nei diversi livelli di “entità dell'incontinenza”, così come comunicato dagli attuali fornitori.

In questi anni, si rileva che:

- si sono verificati dei casi di utenti inseriti in una classe di incontinenza “oltre nomenclatore”, adeguatamente motivati con una relazione da parte del clinico prescrittore e successivamente gestiti e autorizzati dal distretto sanitario di competenza;
- non sono stati individuati utenti assistiti nella classe di gravità “lieve”. Si rappresenta però che gli stessi sono stati, in ogni caso, stimati dalla Stazione appaltante in questa procedura per l'anno 2021 al fine di consentire una quotazione economica giornaliera per utente appartenente alla classe definita “lieve”, in sede di offerta da parte degli operatori economici.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

ANNO 2019					
Azienda sanitaria	Incontinenza media	Incontinenza grave	Incontinenza gravissima	Incontinenza oltre nomenclatore	TOT PER ASL
ASL 1 Sassari	2.989	3.075	1.502	374	7.940
ASL 2 Gallura	245	455	1.232	205	2.137
ASL 3 Nuoro	940	1.822	1.675	106	4.543
ASL 4 Ogliastra	487	521	625	37	1.670
ASL 5 Oristano	994	1.135	2.430	90	4.649
ASL 6 Medio Campidano	1.326	771	260	8	2.365
ASL 7 Sulcis	766	604	1.237	36	2.643
ASL 8 Cagliari	5.073	2.834	3.625	274	11.806
TOT PER LIVELLO DI INCONTINENZA	12.820	11.217	12.586	1.130	37.753

ANNO 2020					
Azienda sanitaria	Incontinenza media	Incontinenza grave	Incontinenza gravissima	Incontinenza oltre nomenclatore	TOT PER ASL
ASL 1 Sassari	3.314	2.917	1.544	75	7.850
ASL 2 Gallura	316	518	1.113	150	2.097
ASL 3 Nuoro	1077	1.841	1.457	94	4.469
ASL 4 Ogliastra	704	462	497	5	1.668
ASL 5 Oristano	1.026	1.120	2.130	87	4.363
ASL 6 Medio Campidano	1.375	754	238	6	2.373
ASL 7 Sulcis	956	607	1.081	34	2.678
ASL 8 Cagliari	5.731	2.786	3.067	172	11.756
TOT PER LIVELLO DI INCONTINENZA	14.499	11.005	11.127	623	37.254



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

ANNO 2021						
Azienda sanitaria	Incontinenza media	Incontinenza grave	Incontinenza gravissima	Incontinenza oltre nomenclatore	Incontinenza lieve	TOT. ASL
ASL 1 Sassari	3.404	2.552	1.587	59	50	7.652
ASL 2 Gallura	435	635	966	103	50	2.189
ASL 3 Nuoro	1.306	1.587	1.278	88	25	4.284
ASL 4 Ogliastra	878	409	435	6	25	1.753
ASL 5 Oristano	1.139	1.233	1.934	80	25	4.411
ASL 6 Medio Campidano	1.635	843	238	3	25	2.744
ASL 7 Sulcis	1.153	653	950	25	50	2.831
ASL 8 Cagliari	5.900	2.837	2.967	151	50	11.905
TOT PER LIVELLO DI INCONTINENZA	15.850	10.749	10.355	515	300	37.769

Si specifica, inoltre, che:

- Relativamente ai lotti da 1 a 3, i quantitativi indicati nell'Allegato 9 – "Elenco prodotti e quantitativi Rettificato", per ciascuna tipologia di ausilio, i valori riportati sono riferiti al fabbisogno annuo presunto e sono stati determinati sulla base delle informazioni sul consumo 2020 e 2021 comunicate alla CRC dall'attuale fornitore;
- Per ciò che concerne i lotti 4 e 5 i quantitativi indicati nell'Allegato 9 – "Elenco prodotti e quantitativi Rettificato", i valori riportati sono riferiti al fabbisogno annuo presunto e sono stati determinati sulla base delle informazioni dei consumi 2020 e 2021 comunicate alla CRC dagli attuali fornitori;

I quantitativi riportati negli allegati sopra citati sono meramente indicativi e non impegnativi, essendo subordinati a circostanze non predeterminabili, in quanto variabili in relazione alle diverse necessità degli utilizzatori durante il periodo contrattuale.

In riferimento ai servizi connessi alla fornitura, si specifica che nel caso dei lotti con consegna territoriale, si prevede la consegna degli ausili al domicilio degli utenti aventi diritto, nell'ambito territoriale della Regione Autonoma della Sardegna.

Per quanto riguarda la consegna ospedaliera si specifica invece che, a seguito dell'indizione della procedura di gara centralizzata volta all'affidamento di un servizio integrato di logistica, trasporto e



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

consegna di farmaci e dispositivi medici dai magazzini centralizzati alle Aziende sanitarie della Regione Sardegna, potrebbe essere implementato un nuovo canale distributivo che comporterà la consegna da parte del fornitore aggiudicatario degli ausili presso i due HUB di prossima istituzione, sostituendo pertanto la consegna in ospedale che avverrà per il tramite del fornitore del magazzino centralizzato.

In relazione ai corrispettivi da erogare ai fornitori aggiudicatari si specifica che:

- nel caso della consegna domiciliare, la remunerazione viene definita in funzione del costo/utente giornaliero forfettario per classe di incontinenza offerto in gara per il numero di utenti serviti nella specifica classe e per il numero di giorni di copertura della fornitura, al netto di eventuali sospensioni, decessi, etc. Nel caso in cui si verificano casi di assistiti definiti nella classe “oltre nomenclatore”, il costo/utente giornaliero forfettario viene associato a quello della classe gravissima. Per la classificazione degli utenti in classi di “entità di incontinenza” si rinvia alla tabella illustrata nel par. 3.3 del presente documento.
- nel caso della consegna ospedaliera, la remunerazione viene definita in funzione del prezzo offerto per pezzo in gara per il numero degli ausili consegnati.

2 CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti offerti devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- devono rispondere ai requisiti previsti dal DPCM 12 gennaio 2017, “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all’art. 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502”, e in particolare alle caratteristiche di cui all’Allegato 2 dello stesso DPCM;
- devono in particolare essere rispondenti ai saggi tecnologici, chimici, fisici, biologici indicati dalla F.U. vigente e relativi supplementi ed aggiornamenti, essere conformi alla normativa vigente sui Dispositivi Medici, in particolare nel rispetto di quanto previsto all’art. 120 “Disposizioni transitorie” del nuovo Regolamento (UE) 2017/745 e alle nuove date di applicazione introdotte dal Regolamento UE 561/2020 ((ad esclusione degli ausili per bambini). Inoltre, al momento dell’Ordinativo di Fornitura nonché al momento della consegna, tutti i dispositivi medici offerti devono essere in regola con gli obblighi di registrazione presso la Banca dati dei Dispositivi Medici costituita presso il Ministero della Salute e a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2017/745;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- devono essere classificati come Dispositivi medici (ad esclusione degli ausili per bambini);
- devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per ciò che concerne etichettatura e confezionamento primario e secondario;
- devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, all'importazione e all'immissione in commercio;
- devono essere rispondenti alla descrizione generale indicata per ciascuna tipologia di prodotto e a quanto indicato nel dettaglio della descrizione all'interno del Capitolato tecnico all'Allegato 10 – Caratteristiche ausili e campionatura_rettificato;
- devono rispondere, pertanto, ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati durante la fornitura. In particolare, qualora nel periodo successivo all'aggiudicazione, si pervenga ad una nuova pubblicazione del nomenclatore, il Fornitore è obbligato ad attenersi ai nuovi contenuti;
- devono essere conformi alle caratteristiche ambientali minime descritte nell'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 *“Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza”*, come dettagliatamente riportate nel successivo paragrafo, ad eccezione dei pannolini per bambini non classificati come dispositivi medici.

In merito alle caratteristiche tecniche richieste per i prodotti oggetto di gara, si precisa che la Stazione appaltante applica il principio di equivalenza sancito dall'art. 68, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016. Nel caso in cui l'operatore intenda proporre soluzioni equivalenti, dovrà allegare all'offerta tecnica apposita dichiarazione nonché documentazione o altro mezzo (compresi i mezzi di prova di cui all'art. 86 del D.Lgs. n. 50/2016) idonei a dimostrare che le soluzioni proposte ottemperano in maniera equivalente ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche richieste. Tale documentazione sarà valutata dalla Commissione giudicatrice ai fini della verifica della sussistenza dell'equivalenza.

Nel corso di esecuzione della fornitura, il fornitore aggiudicatario è obbligato a fornire i dispositivi apportando loro tutte le modifiche tecniche migliorative che dovessero essere stabilite da successive disposizioni di Leggi, Regolamenti o dalla stessa modifica o sostituzione del DPCM 12 gennaio 2017.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Il fornitore deve impegnarsi inoltre a comunicare tempestivamente alla CRC e alle Aziende sanitarie le eventuali modifiche che verranno apportate ai dispositivi forniti. In tale caso il fornitore dovrà inviare alla CRC la nuova campionatura, la scheda tecnica e le certificazioni disponibili del nuovo prodotto, fermo restando che la sostituzione è soggetta alla preventiva accettazione da parte della CRC e condivisione con le Aziende sanitarie.

Tutti i prodotti destinati all'assorbimento, devono presentare il codice identificativo del lotto di produzione, impresso sul prodotto stesso e/o sulla confezione primaria e/o sulla confezione secondaria e/o in qualsiasi altro modo che consenta la rintracciabilità e quindi il ritiro dal mercato in caso di accertati difetti di produzione.

Si specifica che gli ausili oggetto della presente procedura si suddividono nelle seguenti 3 categorie:

AUSILI OBBLIGATORI

Ciascuna impresa partecipante alla procedura deve offrire prodotti corrispondenti a tutte le tipologie di ausili, classificati come "obbligatori", individuati e meglio descritti nell'"Allegato 10 – Caratteristiche degli ausili e campionatura_rettificato". In merito si fa presente che, per quanto riguarda gli ausili riconducibili (individuati con l'abbreviazione "R"), le misure riportate nel suddetto allegato – per convenzione riferite a quelle previste per gli ausili di cui al DPCM – sono meramente indicative e finalizzate all'individuazione delle taglie richieste (formato XL/extra grande, Grande/Large, Medio, Piccolo). Per i pannoloni di cui al DPCM valgono le misure previste nel medesimo. Si precisa inoltre che vengono considerate equivalenti le mutandine in tessuto elastico e le mutandine in rete elastica; pertanto, le imprese partecipanti possono offrire discrezionalmente l'una o l'altra tipologia di prodotto.

AUSILI FACOLTATIVI

In sede di offerta, ciascuna impresa partecipante alla procedura, ha la facoltà di presentare ulteriori prodotti, rispetto a quelli precedentemente indicati, che siano ad essi riconducibili in quanto migliorativi e innovativi per caratteristiche tecniche e funzionalità, anche rispondenti ad esigenze di utilizzo per specifici target di assistiti.

Si specifica che la Commissione giudicatrice ammetterà come "facoltativi" unicamente gli ausili che riflettendo comunque le caratteristiche dei prodotti offerti come obbligatori, compresa la eventuale rispondenza dei medesimi prodotti alle caratteristiche ambientali minime di cui al successivo paragrafo



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

2.1, presentino migliorie tali da soddisfare quanto richiesto nelle griglie di valutazione di cui al paragrafo 17.1 del Disciplinare. Ciascuna impresa concorrente deve offrire “ausili facoltativi” esclusivamente per la tipologia di pannoloni indicata nelle suddette griglie di valutazione di cui al paragrafo 17.1. La Commissione, pertanto, non accetterà come facoltativi prodotti che:

- non rientrino nelle tipologie ivi individuate;
- non presentino le migliorie richieste nelle Tabelle 1, 2 e 3 del paragrafo 17.1 come sopra indicato.

Si precisa inoltre che:

- per i Lotti da 1 a 3, relativi alla “Consegna domiciliare”, i singoli ausili “facoltativi”, se offerti e prescritti durante la fornitura, rientreranno nel costo utente giornaliero della classe di incontinenza di pertinenza, offerto dall’impresa in sede di gara;
- per il Lotto 4 relativo agli ausili per adulti con consegna ospedaliera, non devono essere offerti come prodotti facoltativi gli ausili destinati all’utilizzo per bambini. Pertanto, se offerti, non saranno presi in considerazione dalla Commissione giudicatrice, anche ai fini dell’attribuzione del punteggio;
- per il Lotto 5 relativo agli ausili per bambini con consegna ospedaliera, non devono essere offerti come prodotti facoltativi gli ausili destinati all’utilizzo degli adulti. Pertanto, se offerti, non saranno presi in considerazione dalla Commissione giudicatrice, anche ai fini dell’attribuzione del punteggio relativo”;
- per ciò che concerne i lotti 4 e 5, per ciascun prodotto “facoltativo” offerto le imprese devono indicare nell’offerta economica il relativo prezzo unitario che non sarà soggetto a valutazione economica. La fornitura di detti ausili, se richiesti dalle Aziende sanitarie, sarà remunerata sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara se inferiore a quello offerto per gli ausili obbligatori; qualora il prezzo unitario offerto sia superiore, si applicherà il prezzo offerto per gli ausili obbligatori, come meglio specificato nel Disciplinare (cfr. paragrafo 16.1);
- i prodotti facoltativi ammessi dalla commissione saranno integrati nell’elenco degli ausili prescrittibili.

Si specifica infine, che il fornitore è obbligato a fornire esclusivamente prodotti con codici o descrizioni uguali a quelli offerti in sede di gara, fatta salva la sostituzione per innovazione tecnologica dei prodotti



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

di cui ai successivi paragrafi. In riferimento a tali ausili, l'impresa concorrente deve presentare la documentazione tecnica e la campionatura come descritto nel Disciplinare di gara.

Nel corso della fornitura non sarà ammessa la sostituzione di prodotti "obbligatori" o "facoltativi" offerti in gara, ad eccezione dei casi di sostituzione "per innovazione tecnologica", sopra rappresentati, o le modifiche causate da particolari esigenze terapeutiche/di fornitura debitamente motivate, concordate ed approvate dall'Azienda sanitaria.

AUSILI ALTERNATIVI

Per particolari esigenze terapeutiche (es. allergie/intolleranze) o specifiche categorie di assistiti opportunamente certificati da uno specialista del SSR, il Fornitore, previa condivisione con l'Azienda sanitaria, dovrà garantire:

- In prima istanza la fornitura di prodotti alternativi di propria produzione/commercializzazione non facenti parte della propria offerta ma equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità. In tal caso, dovranno esser rispettati i tempi di consegna previsti nel presente Capitolato per la consegna domiciliare e/o ospedaliera;
- In seconda istanza, la fornitura di prodotti alternativi di altre aziende presenti sul mercato equivalenti o migliorativi dal punto di vista delle caratteristiche tecniche e funzionalità. In tal caso, solo in riferimento alla consegna domiciliare, è ammessa una tolleranza di 15 (quindici) giorni dalla data di consegna precedente/prevista.

Nel caso dei lotti da 1 a 3, i prezzi di tali ausili rientreranno nel costo utente giornaliero per classe di incontinenza offerto. Per ciò che concerne, invece, i lotti 4 e 5, tali prodotti dovranno essere forniti allo stesso prezzo dell'analogo prodotto offerto in gara, se di prezzo uguale o superiore, o al prezzo di mercato dell'ausilio antiallergico stesso, se di prezzo inferiore.

Indipendentemente dalla tipologia di ausili "obbligatori", "facoltativi", "alternativi" offerti per i lotti da 1 a 3, qualora si renda necessario per particolari esigenze terapeutiche (es. persone affette da mielolesione di qualsivoglia natura, pazienti affetti da vescica neurologica o da patologie neoplastiche), il fornitore dovrà rendersi disponibile a fornire un numero di prodotti maggiore (c.d. oltre nomenclatore) rispetto a quanto disciplinato dal DPCM 12 gennaio 2017. Tale fornitura rientrerà nel costo forfettario offerto nella classe gravissima. Resta fermo che tale esigenza dovrà essere debitamente motivata dal medico specialista e approvata dal Referente dall'Azienda sanitaria. Si stima che la richiesta di tali ausili



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

“alternativi” e da “oltre nomenclatore” non superi complessivamente il 3% dell’utenza, così come riportato nelle tabelle a pag. 5 del presente documento.

2.1 CARATTERISTICHE AMBIENTALI MINIME DEGLI AUSILI

In conformità all’Allegato 1 del Decreto Ministeriale 24 dicembre 2015 “*Adozione dei criteri ambientali minimi per l’affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici per la gestione dei cantieri della pubblica amministrazione e criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l’incontinenza*”, gli ausili forniti (ad eccezione dei pannolini per bambini e delle mutande elasticizzate di fissaggio) dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- a) *Prodotti costituiti da pasta di cellulosa proveniente da foreste gestite in maniera responsabile*: i prodotti forniti dovranno essere costituiti da polpa di cellulosa di origine legale, con quota parte proveniente da foreste gestite in maniera “responsabile”. Almeno il 30% dei prodotti forniti, valutato sul peso complessivo stimato della fornitura, dovrà essere costituito da prodotti la cui polpa di cellulosa provenga per almeno il 70% da foreste gestite in maniera responsabile/sostenibile, muniti di etichette rilasciate sulla base di verifiche di parte terza effettuate da organismi di certificazione della catena di custodia e della gestione forestale riconosciuti dai sistemi di certificazione internazionali e accreditati dai rispettivi enti di accreditamento, quali l’etichetta FSC 100%, FSC misto, PEFC, SFI10, o equivalenti.

Si specifica che, ai fini della soddisfazione del requisito, per “prodotti forniti” si intendono le quantità di pezzi che l’impresa intende offrire, appartenenti ad una o più tra le tipologie di ausili, classificati come “obbligatori”, indicati nell’Allegato 10 – Caratteristiche degli ausili e campionatura_rettificato”. L’Operatore economico deve quindi indicare quali tra le tipologie di prodotti forniti (es. pannolone a mutandina con sistema integrato di fissaggio, misura grande) sono in possesso delle etichette di gestione forestale sostenibile. Per il lotto di interesse, il requisito sarà pertanto soddisfatto qualora la tipologia di ausilio prescelta, sia in possesso dei requisiti ambientali sopra esposti e rappresenti almeno il 30% del quantitativo complessivo richiesto in gara di ausili costituiti da pasta di cellulosa, da cui vanno comunque esclusi i pannolini per bambini e le mutande elasticizzate. Nel caso in cui a tale/i tipologia/e corrisponda un numero di pezzi superiore al 30% del volume complessivo, l’offerta si intenderà effettuata e da eseguire, anche con riferimento ai pezzi eccedenti, con prodotti che rispettano i requisiti minimi ambientali richiesti. Ai fini del



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

raggiungimento della ricordata percentuale non saranno invece prese in considerazione le tipologie di ausili offerte per le quali si assicuri la rispondenza al requisito ambientale solamente con riferimento a quote parziali del relativo fabbisogno.

- b) *Sostanze adoperate per i processi di sbiancamento della pasta in fiocco e fibre artificiali di cellulosa:* nei processi di sbiancamento della polpa di cellulosa utilizzata nel prodotto non deve essere usato cloro gassoso. Le paste di cellulosa di cui sono composti debbono essere pertanto "Totally Chlorine Free, TCF" o Elementary Chlorine Free". Non è consentito aggiungere sbiancanti ottici o agenti sbiancanti fluorescenti.

Additivo nei polimeri: Il contenuto di piombo, cadmio, cromo esavalente e relativi composti non devono essere presenti nelle plastiche utilizzate, se non sotto forma di impurità (ovvero di contenuto inferiore allo 0,01% (100 ppm della massa di ciascun materiale plastico/polimero di origine sintetica utilizzato nel prodotto). Inoltre, non devono essere presenti, se non sotto forma di impurità, ritardanti di fiamma bromurati, ftalati a basso peso molecolare (ftalato di bis (2-etilesile) (DEHP) CAS n. 117-81-7; ftalato di dibutile (DBP) CAS n. 84-74-2; ftalato di butilbenzile (BBP) CAS n. 85-68-7) composti organostannici, l'acrilamide (CAS number: 79-06-1) né, nei poliesteri, deve essere presente l'antimonio.

Gli additivi utilizzati nelle plastiche in concentrazioni superiori a 0,10% del peso della materia prima acquistata non devono essere classificati, in accordo con il Regolamento CE n. 1272/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio con le seguenti indicazioni di pericolo:

- ✓ *cancerogeni, mutageni o tossici per la riproduzione categorie 1a, 1b e 2 (H340, H350, H350i, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df);*
- ✓ *a tossicità acuta, categorie 1 e 2 (H300, H310, H330, H304);*
- ✓ *tossici per determinati organi (STOT), categoria 1 (H370, H372);*
- ✓ *pericolosi per l'ambiente acquatico, categorie 1 e 2 (H400, H410, H411).*

Gli inchiostri e/o le Tinte sono ammessi per esigenze funzionali, non a scopo estetico-commerciale.

- c) *Sostanze per dermoprotezione e odor control:* ove, per impieghi legati al benessere dell'utilizzatore dovessero essere utilizzate lozioni o creme, le stesse devono essere conformi alle prescrizioni dell'art. 14 del Regolamento n. 1223/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 novembre



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

2009 sui prodotti cosmetici pertanto nella loro formulazione non devono presentare le seguenti sostanze: formaldeide, parabeni, triclosano e cessori di formaldeide, né quelle indicate negli Allegati III del suddetto Regolamento n. 1223/2009.

Qualora siano aggiunte sostanze deodoranti per impieghi legati al benessere dell'utilizzatore, queste devono essere conformi alle prescrizioni dell'art. 14 del Regolamento n. 1223/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 novembre 2009 sui prodotti cosmetici, in particolare non devono rientrare tra quelle indicate nell'Allegato III del Regolamento. Non è consentito l'uso di nitromuschi né di muschi policiclici.

- d) *Imballaggi*: con riferimento a tutti i lotti oggetto di gara, l'imballaggio deve rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D. Lgs. 152/2006, fra i quali essere resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico, idoneo a garantire la corretta conservazione dei prodotti, fabbricato in modo da limitare il volume e il peso al minimo necessario per garantire il necessario livello di sicurezza e di igiene, riciclabile. L'imballaggio secondario, se in cartone, deve essere costituito da fibre riciclate per una percentuale minima dell'80% in peso rispetto al totale.

Si specifica che:

- i requisiti di cui alle sopra riportate lettere da b) a d) devono intendersi riferiti a tutti i prodotti obbligatori e agli eventuali prodotti facoltativi, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica;
- tutti i requisiti sopra riportati valgono esclusivamente per i prodotti classificati come "dispositivi medici". In linea con quanto indicato nei "*Chiarimenti in ordine ai quesiti pervenuti sui Criteri ambientali minimi per gli ausili per l'incontinenza, adottato con DM 24 dicembre 2015*" forniti del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e pubblicati sul proprio sito istituzionale, pertanto, la richiesta di conformità ai Criteri Ambientali Minimi per gli ausili per l'incontinenza non si applica ai pannolini per bambini inclusi nei lotti di gara.

2.2 IMBALLAGGIO, CONFEZIONAMENTO ED ETICHETTATURA

L'imballaggio dei prodotti consegnati deve essere gratuito, a perdere, robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto che ne deve garantire l'integrità finale. Ogni pallet deve contenere prodotti della stessa varietà, qualità e



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

grandezza omogenea. Per la consegna ospedaliera ogni imballo deve riportare esternamente in modo indelebile e chiaramente leggibile le seguenti indicazioni:

- denominazione e sede dell'impresa;
- tipologia del prodotto;
- quantitativo del prodotto.

Il fornitore deve provvedere a proprie spese al ritiro e allo smaltimento dei pallet utilizzati per la consegna dei prodotti. I colli contenuti in ciascun pallet devono riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone, per la consegna ospedaliera) l'indicazione del prodotto contenuto. Imballo, confezioni e pallet devono essere a perdere.

In conformità all'Allegato 1 del DM 24 dicembre 2015, l'imballaggio deve rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D. Lgs. 152/2006, fra i quali rientrano:

- essere resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico;
- idoneo a garantire la corretta conservazione dei prodotti;
- fabbricato in modo da limitare il volume e il peso al minimo necessario per garantire il necessario livello di sicurezza e di igiene;
- riciclabile.

L'imballaggio secondario, se in cartone, deve essere costituito da fibre riciclate per una percentuale minima dell'80% in peso rispetto al totale.

Per tutti i lotti, sul confezionamento primario di ciascun prodotto, dovrà essere presente:

- l'indicazione del codice EAN (codice a barre);
- la denominazione della ditta produttrice (fabbricante);
- la tipologia di ausilio;
- il nome commerciale;
- la taglia, il peso e le dimensioni dell'ausilio (laddove presenti);
- il livello di assorbenza, anche con indicazione simbolica (in gocce o altra simbologia o dicitura);



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- il quantitativo totale di ausili contenuti nella confezione;
- le indicazioni per la corretta conservazione degli ausili (anche espresse con simboli o pittogrammi);
- le indicazioni sulla presenza di aloe o altre sostanze/prodotti ovvero sulla presenza di sistemi di dermoprotezione /ipoallergenicità.

Tutti i confezionamenti dei prodotti da consegnare dovranno essere integri, non danneggiati e chiusi.

L'etichettatura e le istruzioni per l'uso devono essere redatte in lingua italiana e rispettare le normative vigenti, riportando la destinazione d'uso prevista per ciascun prodotto. Le istruzioni possono contenere anche eventuali informazioni necessarie all'utilizzatore, le eventuali controindicazioni e precauzioni da prendere.

Si precisa che, tutte le indicazioni sulle etichette e sulle confezioni devono essere in lingua italiana.

Per ciò che concerne gli ausili consegnati a domicilio, il fornitore si impegna ad utilizzare appositi imballaggi che garantiscano, in tutti i casi, la privacy dell'utente. Parimenti i mezzi/veicoli utilizzati per la distribuzione domiciliare devono essere privi di scritte pubblicitarie che consentano l'individuazione della patologia degli utenti.

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 dall'assistito, dal familiare o da persona delegata, e il fornitore dovrà provvedere alla immediata sostituzione della medesima entro 5 giorni lavorativi.

3 CONSEGNA DOMICILIARE – SERVIZI CONNESSI

I lotti da 1 a 3 hanno ad oggetto la consegna a domicilio degli assistiti di ausili per l'incontinenza, risultanti dal sotto riportato "Elenco assistiti" tra quelli identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza, secondo quanto previsto dal DPCM 12 gennaio 2017. Di seguito si riportano le caratteristiche di base dei servizi connessi alla consegna territoriale, sulle quali la impresa concorrente dovrà sviluppare un progetto operativo articolato secondo quanto disposto nel Disciplinare di gara e che sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

3.1 MODALITÀ DI SUBENTRO A PRECEDENTE FORNITORE

Il subentro al fornitore precedente sarà caratterizzato da tre sottofasi, da condurre secondo modalità e con le tempistiche più avanti riportate:

1. incontro preliminare;
2. trasmissione elenco assistiti;
3. attivazione del servizio.

3.1.1 Incontro preliminare

Successivamente alla stipula della Convenzione, ciascuna Azienda sanitaria provvederà a fissare un incontro con il Fornitore per concordare le modalità di erogazione del servizio e i tempi di attivazione dello stesso anche ai fini dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura. Durante l'incontro il Fornitore e le Aziende sanitarie dovranno accordarsi su:

- a. modalità di subentro al precedente fornitore;
- b. trasferimento, sotto la responsabilità delle Aziende sanitarie, delle informazioni relative agli utenti aventi diritto;
- c. modalità di gestione del database;
- d. modalità di interfacciamento ed eventuale personalizzazione del Sistema informativo;
- e. numero e tipologia di account da attivare per l'accesso al Sistema informativo;
- f. modalità di assistenza e consulenza agli utenti;
- g. sedi e orari di tali attività presso la sede di ciascun distretto sanitario;
- h. strumenti di valutazione dell'incontinenza e ausili da assegnare (cfr. Linee guida proposte in gara e progetto di modulabilità);
- i. eventuali comunicazioni da inviare agli assistiti prima dell'avvio della fornitura;
- j. quanto necessario al buon funzionamento del servizio.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Tale incontro dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta preliminare di avvio del servizio inviata dall'Azienda sanitaria al Fornitore, salvo diverso accordo tra le parti, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – "Schema di convenzione".

Nella medesima sede ciascuna Azienda sanitaria dovrà consegnare l'Elenco degli utenti/assistiti (di seguito anche solo "Elenco") e il Fornitore dovrà comunicare i nominativi del personale infermieristico impiegato nel servizio di assistenza e consulenza infermieristica (d'ora in poi, "consulente infermieristico"), nonché il nominativo della persona individuata come Responsabile del servizio.

In sede di "incontro preliminare" l'Azienda sanitaria comunicherà al Fornitore il/i nominativo/i del/i Responsabile/i Sanitari/o individuati all'interno della AS stessa – es. Direttore di Distretto/Direttore Sanitario/Responsabile della protesica o suo/i delegato/i – (d'ora in poi "RS" - Referente Sanitario), che avrà il compito di gestire i rapporti con i consulenti infermieristici del Fornitore, per conto della AS, e in particolare:

- 1) approvare le "Linee guida per l'individuazione della tipologia di ausili più appropriati in funzione della patologia e delle esigenze dei pazienti" (di seguito anche solo "Linee guida") – comprensive della metodologia di sovrapposibilità degli ausili offerti rispetto a quelli attualmente in uso presso l'Azienda sanitaria – presentate dal Fornitore in sede di Offerta. Ai fini della definitiva approvazione, il RS può richiedere modifiche alle Linee guida e alla metodologia di sovrapposibilità - in base a specifiche esigenze della AS di appartenenza o di particolari categorie di utenza – le quali dovranno essere comunque condivise con il Fornitore ed eventualmente apportate entro la fase di attivazione del servizio, di cui al successivo paragrafo 3.1.3;
- 2) condividere con il Fornitore la tipologia e il numero di ausili da fornire agli utenti già assistiti, individuati sulla base delle Linee guida e delle metodologie di sovrapposibilità approvate e presentate in sede di gara, ed eventualmente valutare e approvare le proposte di modifica della precedente fornitura avanzate dal Consulente infermieristico;
- 3) valutare i reclami da parte dell'utenza, in corso di fornitura, ed eventualmente richiedere all'Azienda sanitaria l'avvio delle conseguenti attività di verifica.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

3.1.2 Elenco degli assistiti

Ciascuna Azienda sanitaria avrà l'onere di chiedere ai singoli utenti la liberatoria per la tutela della privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio come di seguito specificato. Tale attività deve essere necessariamente antecedente alla consegna dell'Elenco. A tal proposito il Fornitore è individuato come responsabile del trattamento dei dati personali relativi agli utenti aventi diritto alla fornitura degli ausili.

L'elenco consegnato dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome, codice fiscale, numero di tessera sanitaria, numero di telefono, riferimento alla acquisizione dell'autorizzazione di cui al DPCM 12 gennaio 2017 dell'utente, completo dei dati di validità (dal...al...);
- il/i prodotto/i e i quantitativi da consegnare all'utente, con indicazione almeno di marca, modello, taglia;
- indicazione della sede di consegna dei prodotti per ogni utente (residenza ovvero domicilio dell'assistito);
- data prevista per la consegna;
- eventuali note per la consegna all'utente (quali ad esempio il nome del familiare autorizzato alla ricezione dei prodotti nel caso di utenti con problemi di mobilità e/o deambulazione ovvero di utenti minorenni).

Il fornitore, entro 72 ore lavorative (3 giorni) decorrenti dalla ricezione dell'Elenco, deve darne riscontro all'Azienda sanitaria, a mezzo PEC, segnalando eventuali incompletezze o incongruità. In tale caso, l'Azienda sanitaria dovrà inviare nuovamente al Fornitore l'Elenco corretto. In assenza di comunicazioni l'Elenco medesimo si considererà accettato ("Data di accettazione dell'Elenco").

In questa fase il RS potrà proporre modifiche alle Linee guida e alle metodologie di sovrapposibilità, le quali dovranno essere comunque apportate entro la fase di attivazione del servizio, di cui al paragrafo successivo.

Alla data di accettazione dell'Elenco corrisponde l'emissione dell'Ordinativo di fornitura da parte dell'Azienda sanitaria, il cui valore viene determinato considerando il numero di utenti indicati nell'Elenco



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

per classe di incontinenza per il numero di giorni di terapia previsti (3 anni) moltiplicato il costo unitario giornaliero forfettario a utente aggiudicato in gara per ciascuna classe di gravità.

3.1.3 Attivazione dei servizi e subentro del fornitore

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di accettazione dell'Elenco il Fornitore deve dare comunicazione all'Azienda sanitaria del completamento della fase di organizzazione del servizio, anche a mezzo PEC, indicando la data di inizio della fornitura, che non deve essere superiore a ulteriori 10 giorni lavorativi.

Entro il termine totale di 20 giorni lavorativi dalla data di accettazione dell'Elenco, tale fase istruttoria deve concludersi con l'approvazione di un Piano sottoscritto da entrambe le parti in cui sono riportate tutte le attività, i tempi e le modalità del servizio di fornitura e dei servizi ad essa connessi. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – Schema di convenzione.

In questa fase il RS approverà definitivamente le Linee guida, la relativa proposta di sovrapposibilità degli ausili avanzata dal Fornitore, nonché i progetti di modulabilità presentati in gara, che saranno parte integrante del Piano sopra riportato.

Si ricorda che tutti gli ausili selezionati per la fornitura dovranno necessariamente appartenere alla lista di prodotti "obbligatori" e/o "facoltativi" offerta in gara, ad eccezione di particolari casi di cui al paragrafo 2. La Fornitura di ausili non compresi tra quelli "obbligatori" e/o "facoltativi" offerti dal fornitore e approvati dalla Commissione giudicatrice in sede di gara, deve essere debitamente motivata ed approvata dall'Azienda sanitaria, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – Schema di convenzione.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a subentrare al precedente, a partire dal giorno concordato con l'Azienda sanitaria e nel rispetto della cadenza delle consegne risultante dal Piano sottoscritto dalle parti, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – Schema di convenzione. Si precisa che il subentro del nuovo Fornitore ha inizio con l'attivazione delle attività di assistenza e consulenza infermieristica presso la sede del distretto sanitario, ovvero con la prima consegna effettuata nell'ambito dell'Ordinativo di fornitura, e si considera concluso nel momento in cui tutti gli utenti aventi diritto hanno ricevuto la prima consegna.

A un trimestre solare dalla consegna al primo assistito il fornitore potrà iniziare a fatturare alle Aziende sanitarie contraenti.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

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

3.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Al Fornitore si richiede un'attività di consulenza infermieristica, integrata con i competenti servizi delle Aziende sanitarie, e finalizzata ad attivare il "Servizio gestione utenti". Tale servizio, da svolgersi presso i locali dell'Amministrazione, si esplica in particolare modo nell'accogliere gli utenti, analizzarne i bisogni e individuare la quantità e la tipologia di ausili da consegnare, nel rispetto dei massimi stabiliti nel DPCM 12 gennaio 2017 (anche mediante l'utilizzo di materiale illustrativo ed eventuale campionatura) e secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.3.

Il servizio dovrà, inoltre, curare l'istruzione e l'assistenza ai pazienti o loro familiari sulle problematiche dell'incontinenza e sul corretto utilizzo dei prodotti (es. modalità di prevenzione delle piaghe da decubito).

Per l'erogazione di tale servizio il Fornitore deve impiegare personale infermieristico adeguatamente formato ed iscritto all'albo professionale. Nell'incontro preliminare il Fornitore deve fornire al RS l'elenco nominativo del personale che verrà impiegato con le relative generalità, nonché una dichiarazione circa il completo assolvimento degli obblighi di legge. Il personale infermieristico impiegato dipende ad ogni effetto direttamente dal Fornitore, ma le modalità di erogazione del servizio (orari e sedi) dovranno essere concordate con le Aziende sanitarie.

Eventuali variazioni di personale e orari dovranno essere tempestivamente segnalate ai referenti delle Aziende sanitarie. L'impresa deve impiegare personale di sicura professionalità che dovrà osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore presso le Aziende sanitarie. Resta inteso che ciascuna Azienda sanitaria si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale infermieristico ritenuto non adeguato all'espletamento del servizio.

Il personale in servizio deve mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, deve indossare una divisa decorosa e pulita, specifica per la figura professionale, ed avere ben visibile il cartellino con il nome, la qualifica e l'indicazione dell'impresa. Il personale ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti all'igiene e la sicurezza sul lavoro di cui è direttamente e esclusivamente responsabile il



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Fornitore; lo stesso personale è tenuto a mantenere altresì il segreto d'ufficio su fatti o circostanze di cui siano venuti casualmente a conoscenza inerenti alla sfera personale dell'utente.

Il Fornitore risponde di qualsiasi responsabilità possa verificarsi al proprio personale in servizio, sollevando formalmente ed espressamente l'Azienda sanitaria.

La presenza del personale infermieristico presso le Aziende sanitarie, in ciascun distretto sanitario, deve essere garantita 8 ore la settimana per ogni 1000 (mille) utenti aventi diritto facenti capo all'Azienda sanitaria e per tutto il periodo della fornitura, salvo diverse disposizioni della singola Azienda.

In ogni caso dovrà essere garantita almeno una presenza settimanale presso ogni distretto sanitario interessato dal presente appalto. Sarà inoltre obbligatorio esporre il protocollo operativo del servizio di consulenza presso le medesime sedi distrettuali. Al fine di adempiere alle disposizioni indicate, il fornitore dovrà mettere a disposizione del consulente infermieristico un PC con connessione internet.

Il servizio deve essere erogato in via continuativa ed eventuali sospensioni devono essere concordate con la singola Azienda sanitaria; pertanto, la struttura organizzativa del Fornitore deve essere tale da garantire la continuità del servizio anche in caso di assenza del personale destinato a tale attività, il cui nominativo risulti tra le parti. Le sedi, gli orari ed i nominativi del personale infermieristico impiegato nel servizio saranno contenute nel Piano operativo consegnato dal Fornitore e comunicato nell'incontro preliminare per la definizione dei servizi. Su segnalazione delle Aziende sanitarie, il personale infermieristico deve recarsi presso il domicilio dell'utente per fornire la consulenza infermieristica e altresì effettuare verifiche e controlli.

3.3 MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE DELLA FORNITURA PIÙ APPROPRIATA

La fornitura dovrà essere erogata sulla base della prescrizione formulata dal MMG/medico specialista e deve riportare la specifica menomazione o disabilità e il livello di incontinenza a cui viene associata; successivamente la prescrizione viene approvata e autorizzata dal centro prescrittore del Distretto di residenza del paziente. I livelli di incontinenza sono riportati nella tabella seguente:



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Livello di incontinenza	Descrizione
Lieve	Incontinenza urinaria occasionale/da sforzo, con presenza dello stimolo. Fino a 2-3 episodi giornalieri.
Media	Incontinenza stabile, con presenza dello stimolo, ma assenza di controllo (anche fecale in circa 10% dei casi). Fino a 4-5 episodi giornalieri per incontinenza urinaria e/o 1 episodio per incontinenza fecale.
Grave	Incontinenza cronica e stabilizzata, con assenza dello stimolo. Fino a 5-6 episodi giornalieri per perdita di urina, o 2-3 episodi per perdita di feci, ovvero incontinenza sia urinaria che fecale
Gravissima	Assenza dello stimolo, allettati con defecazione e minzione eccessiva ("incontinenza continua"), causata da particolari condizioni patologiche (es. patologie neuronali, SLA, paraplegia, etc.) ed uso di farmaci.

Sulla base di tale indicazione, e in conformità con le "Linee guida per l'individuazione della fornitura più appropriata" offerte in gara, e meglio rappresentate nel paragrafo a seguire, il fornitore dovrà proporre l'opzione di modulabilità - tra quelle prodotte in sede di offerta all'interno del progetto di modulabilità - che più si adatta alle particolari esigenze dell'assistito appartenente alla specifica classe di incontinenza. Tale proposta dovrà essere concordata con il RS dell'Azienda sanitaria e da questi approvati, ai fini della definitiva fornitura.

Le attività di individuazione della fornitura più adatta verranno declinate nelle seguenti fasi della fornitura:

- al momento del subentro il Fornitore, sulla base dell'Elenco assistiti e, in conformità alle Linee guida e alle metodologie di sovrapposibilità approvate, deve operare con il RS al fine di ricondurre la precedente tipologia di fornitura e, progetto di modulabilità, alla patologia e alle esigenze del paziente in termini di quantità, caratteristiche ed eventualmente tipologia dell'ausilio, rispetto a quanto precedentemente fornito;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- in corso di fornitura, a seguito di un'attenta valutazione effettuata di concerto al RS relativamente al mutato quadro clinico del paziente, il Fornitore ha la facoltà di proporre e, contestualmente, individuare soluzioni differenti rispetto a quanto precedentemente concordato al momento del subentro. Tali eventuali modifiche devono essere coerenti con quanto contenuto nelle Linee guida, corredate da adeguata documentazione a supporto e, comunque, concordate con l'utenza, certificate dal medico specialista e definitivamente approvate dal RS dell'Azienda sanitaria, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A- Schema di convenzione. Ogni variazione del piano di fornitura (quantità/qualità degli ausili) ad uno o più utenti avrà effetto a partire dalla fornitura successiva a quella in corso, eccettuati i casi in cui si ritenga opportuno, di concerto anche con il RS, di anticipare la nuova fornitura. Ogni variazione dovrà essere inserita nel Sistema informativo, aggiornando la posizione dell'utente in tempo reale.
- Relativamente ai nuovi utenti che, nel corso della fornitura dovessero acquisire il diritto alla fornitura di ausili, il Fornitore dovrà:
 - acquisire la prescrizione sottoscritta dal medico specialista di struttura pubblica;
 - fornire la dovuta assistenza;
 - consegnare al RS la documentazione relativa ai nuovi utenti;
 - individuare il numero e tipologia degli ausili in linea con quanto definito nelle Linee guida che dovranno essere condivisi con il RS (tassativamente scelti all'interno della lista di ausili obbligatori/facoltativi offerti dal fornitore e approvati dalla Commissione giudicatrice, ad eccezione di particolari casi già concordati con il RS);
 - aggiornare il Sistema Informatizzato/database.
- In sede di rinnovo annuale della fornitura, il Fornitore dovrà:
 - acquisire l'eventuale richiesta di conferma della Fornitura sottoscritta dal MMG e procedere in automatico a garantire la continuità del servizio di consegna a domicilio;
 - verificare l'eventuale richiesta di modifica della fornitura sottoscritta dal Medico specialista, qualora sussista un aggravamento del quadro clinico preesistente, e procedere secondo le modalità riportate nel precedente paragrafo dedicato ai nuovi utenti.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

3.3.1 Linee guida per l'individuazione della fornitura più appropriata

L'impresa concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre specifiche Linee guida in termini di metodologie, procedure e strumenti proposti al fine di individuare il progetto di fornitura più appropriato.

All'interno di tali Linee guida dovranno essere riportati:

- metodologia e strumenti utilizzati per definire la sovrapposibilità tra gli ausili offerti e quelli attualmente in uso dall'utenza, così come riportato nei paragrafi precedenti.
- strumenti di valutazione multidimensionale dell'utenza adottati per la definizione di una fornitura corretta degli ausili per ciascun paziente.

Le Linee guida verranno condivise dal Fornitore con il RS, e da questi approvate, e verranno quindi utilizzate per l'erogazione del servizio. Eventuali variazioni a quanto previsto nelle Linee guida, proposte dal Fornitore o dall'Azienda sanitaria sia nella fase del subentro sia in corso di fornitura, dovranno essere concordate fra le parti, così come disciplinato dai paragrafi precedenti.

3.3.2 Progetti di modulabilità della fornitura

Coerentemente con le metodologie rappresentate nelle "Linee guida", il fornitore dovrà formulare specifici "progetti di modulabilità" della fornitura finalizzati al soddisfacimento delle diverse esigenze degli assistiti così come individuate all'interno della prescrizione.

Tali progetti sono da intendersi come "opzioni/specificità" di appropriatezza (numero, tipologia e livello di assorbimento degli ausili) formulati sulla base delle diverse variabili componenti l'anamnesi dell'utente (comorbidità, assunzione farmaci, quadro ICI Q SF, grado di autonomia, ecc. Ogni eventuale modifica successiva ai progetti di modulabilità - in termini di opzioni proposte e tipologie di ausili in esse previste - offerti in sede di gara, dovranno essere debitamente motivate e concordate con l'utenza e il RS dell'Azienda sanitaria e da questi definitivamente approvati.

In tal senso, in conformità alle griglie di valutazione riportate nella tabella 1 al paragrafo 17.1 del Disciplinare, i concorrenti devono illustrare nella relazione tecnica i progetti di modulabilità della fornitura finalizzati al soddisfacimento delle diverse esigenze degli assistiti. Si specifica che i progetti proposti devono essere articolati in modo da illustrare le principali combinazioni di anamnesi dell'utente e di



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

conseguenza associare a ciascuna combinazione la tipologia e la quantità degli ausili da offrire in modo verosimile.

3.4 CONSEGNA E RITIRO AUSILI

3.4.1 Consegna a domicilio ausili

I lotti 1, 2 e 3, caratterizzati dalla consegna all'interno del domicilio degli utenti (ovvero al piano), sono rivolti agli utenti aventi diritto, qualunque sia la localizzazione del loro domicilio nell'ambito territoriale di pertinenza delle Aziende sanitarie che hanno aderito alla Convenzione quadro. Gli utenti saranno identificati sulla base dell'autorizzazione emessa dall'Azienda sanitaria di competenza. I prodotti oggetto della fornitura dovranno pertanto essere consegnati, a cura e spese del Fornitore, direttamente all'utente o terzo autorizzato risultante dall'Elenco, direttamente al domicilio indicato. Il Fornitore ha l'obbligo di risolvere qualsiasi problema logistico e di viabilità, previo avviso telefonico per ciascuna consegna.

La consegna dovrà avvenire trimestralmente con una tolleranza massima di 5 giorni lavorativi dalla data della consegna precedente, garantendo in ogni modo la continuità della fornitura e in particolare assicurando almeno 4 (quattro) consegne annue a copertura del fabbisogno di ciascun assistito per un totale di 365 giorni all'anno (366 in caso di anno bisestile).

La consegna a domicilio, da effettuarsi qualunque sia la localizzazione dell'assistito nell'ambito del territorio della Regione, dovrà garantire la riservatezza dell'utente, in ossequio al Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs. n. 51 del 18/5/2018, nonché alle disposizioni emanate dal Garante per la protezione dei dati personali con Delibera n. 520 del 21/11/2013. In particolare:

- 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 dei prodotti in consegna;
- il personale deputato alla consegna in ogni caso deve essere munito del cartellino di riconoscimento rilasciato dal Fornitore da mostrare all'utente destinatario.

Il mancato rispetto di tali disposizioni comporterà l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – Schema di convenzione.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

La consegna dovrà essere concordata con l'utente o suo delegato. Sarà pertanto cura del Fornitore procedere al preavviso di consegna mediante chiamata telefonica, tramite SMS o e-mail, entro e non oltre 48 ore dalla data prevista per la stessa, nonché verificare preventivamente la presenza al domicilio dell'utente o di un familiare da lui delegato al ritiro della fornitura, previo contatto telefonico.

Qualora l'assistito (o suo delegato) contattato telefonicamente, non risulti reperibile al domicilio nel giorno e all'ora concordati, è fatto carico al fornitore consegnare, al recapito postale dello stesso, apposita cartolina recante le modalità della successiva consegna della stessa fornitura e i recapiti del fornitore per la conferma da parte dell'assistito, senza oneri aggiuntivi a carico delle Aziende sanitarie. Nel caso di impossibilità di consegna entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della cartolina, e/o mancata reperibilità telefonica dell'utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'ordine, l'ordine effettuato è da intendersi sospeso e il fornitore non darà ulteriore corso se non successivamente a disposizioni fornite dal competente ufficio della Azienda sanitaria. Nel caso in cui l'ufficio interessato non provveda a fornire alcuna indicazione al fornitore, entro dieci giorni lavorativi, lo stesso provvederà all'annullamento dell'ordine. Resta, comunque, ferma la responsabilità del Fornitore in ordine alla consegna del materiale a persona non autorizzata.

Nel caso in cui il paziente o il delegato rifiuti il servizio, l'addetto alla consegna annoterà sul verbale di consegna/attestazione di consegna i motivi del rifiuto e comunicherà alla propria centrale operativa l'evento affinché, quest'ultima, possa in tempi reali contattare l'ufficio della Azienda sanitaria interessata al fine di concordare soluzioni alternative.

Il Fornitore si impegna a non avviare la spedizione e a non conteggiare i relativi costi/giornata nella fatturazione trimestrale, qualora prima di effettuare la fornitura a domicilio dell'utente, venga a conoscenza, tramite comunicazione da parte dell'Azienda sanitaria o dei familiari dell'utente stesso, che lo stesso è deceduto ovvero che ha trasferito il proprio domicilio/residenza presso altra Regione ovvero che è ricoverato presso strutture pubbliche/RSA. Qualora il Fornitore venga a conoscenza del decesso/trasferimento/ricovero dell'utente, solo in occasione della consegna, la stessa non dovrà essere effettuata e il quantitativo e la tipologia di merce non consegnata dovrà risultare, ove possibile, da un documento sottoscritto da un familiare del deceduto/trasferito/ricoverato. In tal caso, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione all'Azienda sanitaria oltre che aggiornare il database di cui al paragrafo "Sistema informativo". Anche in questo secondo caso il fornitore non dovrà conteggiare i relativi costi/giornata nella fatturazione trimestrale.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Qualora il quantitativo di prodotti consegnati fosse inferiore al quantitativo dovuto la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, anche se pervenute tramite segnalazione al Call Center.

Per ogni consegna effettuata presso il domicilio dell'assistito, il fornitore - anche per mezzo dell'eventuale soggetto incaricato del trasporto - dovrà redigere un "verbale di consegna", controfirmato dall'assistito o suo delegato, nel quale dovrà essere dato atto dell'avvenuta consegna. Il verbale dovrà essere disponibile in formato elettronico e trasmesso al fornitore, al distretto competente dell'Azienda sanitaria e eventualmente all'assistito (o suo delegato) e dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- la data e il luogo dell'avvenuta consegna;
- i dati relativi all'Azienda sanitaria di competenza di ciascun assistito;
- la denominazione e la quantità di ogni prodotto consegnato;
- i riferimenti relativi al lotto di produzione.

All'interno del verbale di consegna dovranno essere riportate informazioni sulla presenza/assenza di ricoveri o trasferimenti dell'utente eventualmente occorsi nel precedente periodo o previsti nel successivo corso della fornitura, attestati dallo stesso utente con eventuale apposita dichiarazione allegata scansionata o trasmessa in modo elettronico.

Qualora i prodotti vengano consegnati ad un delegato, al verbale di consegna dovrà essere allegata una dichiarazione nella quale si attesti che l'utente non è deceduto ovvero non ha trasferito la propria residenza ovvero non è stato ricoverato in altra struttura pubblica.

Qualora il documento di trasporto elettronico o cartaceo (DDT) riporti tutte le informazioni sopra citate, potrà sostituire il verbale di consegna e dovrà essere sottoscritto da tutte le parti coinvolte.

Gli ausili consegnati a ciascun utente dovranno essere accompagnati, in tutti i casi, da apposito documento di trasporto elettronico o cartaceo, riportante la descrizione della fornitura (quantità, codici, descrizione, etc.), debitamente sottoscritto dall'utente o dal delegato a comprova dell'avvenuto ritiro, redatto in quattro copie nel caso di documento cartaceo e consegnato ovvero trasmesso in formato elettronico:

- all'utente destinatario;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- al vettore;
- all'Azienda sanitaria (da allegare alle fatture);
- al Fornitore.

I prodotti consegnati dovranno riportare sulle confezioni l'indicazione del codice EAN e il nome Commerciale.

Le consegne effettuate saranno accettate dall'utente con riserva, potranno essere contestate entro le successive 48 ore. Qualora i colli dovessero presentare imballi lacerati e/o manomessi saranno rifiutati dall'utente previa registrazione sul documento di trasporto elettronico o cartaceo (DDT). Salvo il caso in cui l'Azienda sanitaria emetta un'apposita autorizzazione, il Fornitore è obbligato a fornire agli utenti esclusivamente prodotti con codici/descrizioni uguali a quelli offerti e campionati in sede di gara, fatta salva la sostituzione per innovazione tecnologica dei prodotti di cui ai successivi paragrafi.

In caso di nuovi utenti la prima consegna dovrà avvenire con tempestività, compatibilmente con i tempi tecnici del Fornitore e, comunque, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta salvo diverso accordo scritto con l'Azienda sanitaria. La fatturazione per ogni nuovo utente inizierà a decorrere dal mese in cui è avvenuta la prima consegna.

Il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – "Schema di convenzione" al Disciplinare di gara.

3.4.2 Ritiro a domicilio degli ausili

Il Fornitore è tenuto al ritiro degli ausili al domicilio degli assistiti nei seguenti casi:

- decesso/trasferimento/ricovero dell'utente;
- difformità quantitativa (prodotti in eccesso) tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato;
- difformità qualitativa tra quanto richiesto/atteso e quanto consegnato.

Il materiale non utilizzato da parte degli utenti il cui decesso/trasferimento/ricovero sia stato comunicato dalle Aziende sanitarie al Fornitore, dovrà essere ritirato a cura e spese del Fornitore, nel minor tempo possibile e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, salvo diversi



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

accordi tra le parti. Il Fornitore, quindi, emetterà una nota di credito a favore delle Aziende sanitarie riportante il valore e le quantità del materiale ritirato.

In caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e/o del confezionamento, prodotti viziati e/o difettosi, in termini di tipologia e caratteristiche dell'ausilio), il Fornitore s'impegna a ritirare e sostituire tempestivamente, senza alcun addebito, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione anche se pervenute tramite segnalazione al Call Center.

Il mancato rispetto dei termini sopra prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – "Schema di convenzione" al Disciplinare di gara.

In caso di consegna di quantitativi in eccesso, il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'utente le modalità del ritiro. In ogni caso il quantitativo in eccesso non dovrà essere fatto oggetto di fatturazione e dovrà essere scalato da quantitativo oggetto della successiva fornitura.

Ad eccezione della tipologia di ritiro dovuto a decesso/trasferimento/ricovero, in tutti gli altri casi (solo reso e reso con successiva sostituzione), il quantitativo e la tipologia di merce ritirata e/o sostituita devono risultare da un apposito "Verbale di reso e/o sostituzione", sottoscritto dall'assistito o suo delegato (ovvero dai parenti dell'assistito in caso di decesso) contenente:

- informazioni relative alla consegna e riferimenti al DDT;
- data di ricezione della comunicazione di contestazione;
- data dell'avvenuto ritiro e/o sostituzione.

Il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4A – "Schema di convenzione" al Disciplinare di gara.

3.5 ISTRUZIONE DELL'UTENTE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI SANITARI

Il Fornitore dovrà garantire a propri oneri e spese l'istruzione dell'utente e la formazione degli operatori – se richiesta dalla Aziende sanitarie – sull'utilizzo e le caratteristiche degli ausili offerti.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

3.5.1 Informazione agli utenti

Il Fornitore deve provvedere alla realizzazione di una brochure informativa dei prodotti (offerta in gara) che verrà distribuita dal personale infermieristico agli utenti e/o inviata presso il domicilio degli stessi. La brochure dovrà riportare le seguenti informazioni:

- informazioni sulla patologia dell'incontinenza;
- prodotti disponibili, con relative caratteristiche tecniche e funzionali e relativi immagini esplicative;
- riferimenti del call center e orari di attività;
- espresso avviso con il quale si ricordi agli utenti che ogni prodotto fornito rimane di esclusiva proprietà della singola Azienda interessata e che sussiste l'obbligo di restituzione di ogni ausilio consegnato e non utilizzato per cause sopravvenute (ad es: decesso, trasferimento, ricovero dell'utente), fatta salva la richiesta di minor numero di ausili nelle successive consegne, al fine di evitarne la relativa fatturazione.

All'interno della stessa brochure non dovranno essere presenti informazioni pubblicitarie e/o commerciali. La brochure dovrà essere condivisa con l'Azienda sanitaria in fase di incontro preliminare per la definizione dei servizi.

3.5.2 Formazione degli operatori sanitari

Ciascuna Azienda sanitaria ha la facoltà di chiedere al Fornitore una o più sessioni formative finalizzate al corretto utilizzo dei prodotti offerti; in particolare la formazione deve riguardare l'utilizzo operativo quotidiano del singolo prodotto, ivi comprese le caratteristiche di vestibilità, nonché le soluzioni ai problemi o alle domande più frequenti che i pazienti rivolgono alle Aziende sanitarie al momento della prima autorizzazione della fornitura ed altri argomenti di interesse del personale delle Aziende sanitarie.

Pertanto, il Fornitore si obbliga a svolgere i corsi formativi, a propria cura, onere e spese, presso la sede dell'Azienda sanitaria, previa condivisione del programma. Nel corso del medesimo incontro non potrà in ogni caso essere fatta pubblicità o divulgazione di altri prodotti del Fornitore.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

3.6 ASSISTENZA TELEFONICA E GESTIONE RECLAMI (CALL CENTER)

Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula della Convenzione, pena l'applicazione delle penali, il Fornitore è tenuto ad attivare e rendere operativo un servizio di call center mediante la predisposizione di un numero verde (ovvero recapito telefonico dedicato) con chiamata gratuita accessibile da rete fissa o mobile e indirizzo e-mail, impiegando un numero di operatori adeguato all'entità degli utenti aventi diritto.

Il servizio dovrà consentire agli utenti almeno di:

- richiedere informazioni sui prodotti offerti;
- ricevere le informazioni relative alla consegna (stato degli ordini in corso, stato delle consegne);
- modificare il giorno di consegna;
- inoltrare reclami;
- attivare le pratiche dei resi.

Tale numero deve essere attivo dalle 9:00 alle 17.00 per tutti i giorni dell'anno salvo il sabato, la domenica e i festivi. Durante tali giorni deve comunque essere attiva una segreteria telefonica; i contatti in essa registrati si intenderanno ricevuti alle ore 9.00 del primo giorno lavorativo successivo; pertanto, il Fornitore si impegna a contattare gli utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, entro il primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della chiamata. Gli operatori dovranno avere accesso diretto al sistema informatizzato al fine di registrare tutte le interazioni verso il call center attraverso dati identificativi (numero progressivo, dati anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta) e classificandole in relazione al tipo di richiesta (richiesta informazioni, richiesta modifica tipologia di fornitura, richiesta modifica data di consegna, richiesta sostituzione prodotti, richiesta ritiro prodotti, comunicazioni di modifica dati anagrafici, domicilio o residenza, comunicazioni di ricovero o decesso, reclami) ed al livello di urgenza (non urgente – urgente). Si considerano urgenti tutte le situazioni in cui l'utente non dispone degli ausili o non dispone degli ausili corretti in relazione al proprio livello di incontinenza. In relazione a tali registrazioni, il sistema informativo dovrà essere in grado di produrre statistiche e report di sintesi e di dettaglio sull'attività gestita.

Il call center dovrà essere attivato (con numero o e-mail specifica) anche per le esigenze informative delle Aziende sanitarie relativamente alla fase di subentro e alla gestione della fornitura e della convenzione. Tramite il suddetto servizio le Aziende sanitarie potranno avanzare proposte di modifica



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

alle modalità di svolgimento del servizio, contestazioni in caso di difformità qualitativa e quantitativa dei prodotti assegnati dal personale infermieristico del Fornitore e/o consegnati. Resta inteso che il Fornitore non potrà mettere a disposizione delle Aziende sanitarie un numero di telefono a tariffazione maggiorata rispetto alle tariffe di telefonia vigenti sul mercato.

Per mezzo del Call center o di altro sistema in uso, il Fornitore dovrà garantire la gestione degli eventuali reclami provenienti direttamente dall'utente ovvero dall'Azienda sanitaria per conto degli utenti stessi.

Il Fornitore dovrà, inoltre, tracciare la suddetta gestione dei reclami, tramite la consegna, a ciascuna Azienda/Distretto e per gli utenti di competenza, di un report, indicante almeno: numero di chiamate ricevute, dati anagrafici della persona che ha inoltrato la richiesta, motivazione della chiamata, (ad esempio, ritardo nella consegna, errori di tipo qualitativo e quantitativo nella consegna, errore del luogo di consegna, etc.). Tali report dovranno essere trasmessi ogni 15 giorni per i primi 3 mesi della fornitura e ogni mese per il rimanente periodo della fornitura.

3.7 SPECIFICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO

Nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, il fornitore deve garantire, per singola Azienda Sanitaria, la gestione/aggiornamento informatizzato dei dati (attività di data entry e trasferimento dati) mediante l'utilizzo di uno strumento informatizzato per tutta la durata dell'appalto.

Il sistema informatizzato proposto dovrà consentire la gestione, l'aggiornamento e la consultazione di tutte le informazioni relative agli utenti e ai prodotti ad essi assegnati e/o consegnati, anche laddove gli ausili siano di differente brand rispetto a quanto aggiudicato.

In particolare, il sistema dovrà interfacciarsi, nei limiti di quanto sotto specificato, con i sistemi della Regione Autonoma della Sardegna, gestire l'Elenco assistiti, consentendone l'aggiornamento e l'integrazione dei dati in esso contenuti e prevedere un sistema di reportistica in grado di garantire il monitoraggio analitico della fornitura e delle attività del call center.

Il sistema dovrà contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno le seguenti informazioni:

- a. utenti attivi con dati anagrafici (inclusi domicilio, recapiti telefonici e codice fiscale degli utenti);
- b. tipologia di progetti di modulabilità forniti per assistito;
- c. piano di prescrizione autorizzato per utente assistito;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- d. nome e cognome del medico specialista e/o del MMG per ciascun utente assistito;
- e. quantità e tipologie dei presidi prescritti, di quelli effettivamente autorizzati e assegnati con relativo prezzo unitario per ciascun utente;
- f. data di inizio della prima fornitura;
- g. date di consegna pianificate delle forniture (con orizzonte temporale almeno semestrale);
- h. date di eventuale sospensione della fornitura;
- i. dati relativi agli eventuali ordini effettuati dal Fornitore a fornitori terzi per l'approvvigionamento di ausili di brand differenti (data, numero degli ordini, pezzi richiesti, tipologia di prodotto);
- j. indicazione se utente a domicilio o ricoverato in strutture che prevedono la fornitura ospedaliera;
- k. dati di fatturazione.

Il Sistema informativo dovrà tenere traccia delle variazioni intercorse nei dati sopra elencati, con particolare riferimento alle variazioni delle quantità e tipologie di ausili assegnati per singolo utente.

Si ricorda che tali modifiche dovranno essere adeguatamente giustificate con apposita documentazione, della quale si dovrà tenere traccia sul sistema informatizzato.

Il Sistema informativo deve poter essere accessibile e aggiornabile via web, tramite profili utenti prestabiliti, nelle seguenti casistiche:

- da parte del personale infermieristico del Fornitore, il quale, al momento di accoglienza dei nuovi utenti, richiamerà, tramite interfaccia appositamente costituita, i dati anagrafici dell'utente stesso dall'archivio anagrafico dell'Anagrafe Regionale e li completerà con le informazioni relative alla valutazione effettuata;
- da parte del personale autorizzato dell'Azienda sanitaria contraente (previa dotazione di chiavi di accesso es. username e password), il quale potrà modificare e/o integrare le informazioni immesse, ad esempio inserendo specifiche relative all'utente che modificano o sospendono la fornitura di ausili (es. modifiche al piano terapeutico, modifiche nella consegna degli ausili, ecc).

Il personale Aziendale deve essere inoltre avere accesso in tempo reale a tutte le informazioni contenute dal DB e inserite dal Fornitore, al fine di effettuare statistiche, verifiche, etc.,

Il Sistema deve garantire l'identificazione del profilo utente (sia del Fornitore che del personale dell'Azienda) che ha effettuato l'aggiornamento.

Il sistema informativo dovrà inoltre consentire l'esportazione dei dati nei formati di più comune utilizzo ed al contempo dovrà permettere alla Regione Sardegna, tramite creazione di uno o più profili utente, l'accesso ai dati inerenti a tutte le Aziende sanitarie interessate.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Integrazione SISaR

Il software/sistema gestionale proposto dall'impresa concorrente in fase di gara e successivamente in fase di esecuzione (di seguito denominato SG) dovrà integrarsi con i moduli di Gestione della Assistenza Protesica (di seguito denominato Protesica) e Amministrativo Contabile (di seguito denominato AMC), componenti del sistema SISaR (Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale).

Il primo, sistema Protesica, è una applicazione web, installata in tutte le ASL a supporto degli operatori nelle attività di gestione delle richieste di assistenza integrativa e protesica nei processi di assegnazione, validazione e autorizzazione; il secondo, sistema Amministrativo Contabile, è una applicazione centralizzata a livello regionale che gestisce tutti gli aspetti amministrativo/contabili delle Aziende Sanitarie. Si specifica che la gestione di entrambi i moduli è centralizzata e gli stessi sono fra di loro già integrati applicativamente.

Le integrazioni, fra il Software Gestionale Aggiudicatario e i due moduli del SISaR, basato sulla piattaforma aziendale, dovranno avvenire attraverso servizi SOAP, laddove mancanti potranno essere implementati tramite specifiche attività di manutenzione evolutiva, e le cui specifiche saranno dettagliate a valle della aggiudicazione al momento dell'avvio del progetto.

Il Software Gestionale Aggiudicatario deve essere in grado di integrarsi con il SISaR per la gestione di:

- Anagrafica dell'assistito
- Prescrizione/autorizzazione
- Ordine
- Consegna
- Dettaglio prodotti
- Gestione stato autorizzazione
- Prefatturazione
- Gestione stato prefatturazione

L'integrazione avviene tramite servizi SOAP, i cui canali dovranno essere concordati con l'aggiudicatario. Di seguito forniamo un elenco non esaustivo dei canali di integrazione ipotizzati con



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

una breve descrizione del comportamento con allegato il tracciato record avente l'elenco dei campi a titolo esemplificativo e non esaustivo (rif. Allegato 1A_SISaR.xls).

NOME	DESCRIZIONE
Anagrafica Assistito	Il servizio restituisce i dati della anagrafica assistiti del SISaR
Autorizzazione	L'Autorizzazione Sanitaria che viene inserita generata su SISaR PROTESICA, attiva i processi di fornitura e/o consegna del bene al paziente secondo le indicazioni della prescrizione
Ordine	L'ordine contabile che viene generato da SISaR PROTESICA verso SISaR AMC, in base alla configurazione adottata verrà trasmesso nella piattaforma NSO. L'ordine contabile è il riferimento che dovrà essere utilizzato per l'associazione dei movimenti di carico e nelle fatture elettroniche
Consegna	Il servizio viene utilizzato per comunicare tutti i dati relativi alla consegna riferiti ad una specifica autorizzazione e ordine contabile
Dettaglio prodotti	Il servizio viene utilizzato per comunicare il dettaglio dei prodotti forniti a fronte dell'erogazione del servizio generico di consegna ausili per incontinenza
Gestione Stato Autorizzazione	Gestione di cambi di stato relativi alla autorizzazione (es. sospensione, annullamento, riattivazione)
Prefatturazione	Il servizio dovrà consentire la visualizzazione dell'associazione tra le Autorizzazioni, gli Ordini e le Fatture in emissione consentendo all'Amministrazione una verifica preventiva in ottica di benessere preventivo all'emissione della Fattura Elettronica verso lo SDI da parte dell'aggiudicatario
Gestione Stato Prefatturazione	Gestione di cambi di stato relativi alla prefatturazione (es. Ok, Ko)

Si specifica che il software di integrazione sarà di proprietà della Regione Sardegna e i dati presenti nel database saranno di proprietà delle singole ASL e della Regione Sardegna, inoltre l'aggiudicatario dovrà fornire le specifiche e tutta la documentazione tecnica a corredo. Relativamente al software di integrazione, si specifica che per tutta la durata del contratto gli oneri relativi alla manutenzione, correttiva, normativa, adattativa e perfettiva, saranno a carico del fornitore.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Sono inclusi nelle prestazioni da erogare e nel relativo corrispettivo di aggiudicazione tutti i servizi e le attività di configurazione, attivazione, tuning e avvio in esercizio di tutte le integrazioni richieste lato sistema fornito, fino al completo funzionamento a regime delle stesse. Le suddette attività dovranno essere svolte in allineamento, collaborazione e coordinamento con il fornitore del sistema SISaR.

Il fornitore dovrà fornire un file strutturato per import massivo contratto con tutti i dati di corredo relativi ai prodotti (codice prodotto, codice ISO, scheda tecnica ecc. ecc.).

Il fornitore dovrà rendere disponibili, al termine del periodo di validità dei singoli contratti relativo al presente appalto e a titolo gratuito, tutte le banche dati conservate nell'applicativo gestionale.

Si precisa che nelle more della definizione e attivazione delle integrazioni fra il software gestionale e i moduli Protesica e AMC SISaR, il servizio richiesto dovrà comunque essere erogato e quindi i dati tra i sistemi dovranno essere condivisi in una modalità alternativa.

Al fine di rendere fruibile alle Aziende Sanitarie il database, il Fornitore deve garantire un percorso formativo/assistenza per gli utilizzatori ASL. Database e i relativi contenuti sono di proprietà dell'Azienda Sanitaria che ne affida la gestione al Fornitore, pertanto, alla scadenza del contratto il Fornitore è obbligato a consegnarlo all'Azienda Sanitaria di competenza in formato elettronico utilizzabile dall'Azienda. Resta inteso che le Aziende Sanitarie, già in possesso di un archivio utenti, si rendono disponibili a metterlo a disposizione del nuovo Fornitore. Si evidenzia che eventuali interfacciamenti richiesti dalla Azienda con propri software o sistemi saranno a carico dell'Amministrazione stessa.

3.8 REPORTISTICA

Il Fornitore ha l'obbligo di consegnare a ciascuna Azienda sanitaria con cadenza mensile, entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese di riferimento, allegandolo alla fattura emessa, un report di sintesi relativo al servizio erogato, pena l'applicazione delle penali di cui agli Allegati 4A e 4B- "Schema di convenzione". Il report dovrà contenere anche calcoli statistici che permettano alle Aziende di conoscere il trend dei consumi in termini di costi e di quantità/qualità della fornitura. Resta inteso che ciascuna Azienda può richiedere la reportistica personalizzata. I report dovranno pervenire alle Aziende/Distretti (per gli utenti di competenza) in formato digitale a mezzo posta elettronica.

Il Fornitore si impegna inoltre ad inviare alla Regione Sardegna con cadenza semestrale, entro 10 giorni lavorativi dal termine del semestre di riferimento, una reportistica di sintesi che riporti i dati relativi a



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

quantità e tipologia dei prodotti consegnati, numero utenti serviti per ciascuna classe di entità incontinenza e relativi costi per ciascuna Azienda sanitaria; il report, in formato digitale, dovrà essere trasmesso a mezzo PEC. Il monitoraggio di tutte le attività relative alle Convenzioni potrà altresì essere effettuato anche mediante l'uso di nuove tecnologie e/o soluzioni organizzative; a tal fine, il fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di monitoraggio. In particolare, i report semestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione contraente;
- valore delle fatture inviate alle Amministrazioni;
- servizio richiesti dalle amministrazioni;
- numero dell'Ordinativo di fornitura generato dal sistema;
- valore dell'Ordinativo di fornitura;
- ogni altra informazione richiesta dalla Centrale regionale di committenza.

4 CONSEGNA OSPEDALIERA - SERVIZI CONNESSI

4.1 CONSEGNA PRESSO SEDE OSPEDALIERA/MAGAZZINI UNICI

Con riferimento ai Lotti 4 e 5 (consegna ospedaliera), nell'ambito di ciascun Ordinativo di fornitura ogni Azienda sanitaria potrà emettere richieste di consegna con l'indicazione dei prodotti richiesti, dei relativi quantitativi e della/e sede/i di consegna; nel caso di attivazione degli HUB regionali la consegna potrà avvenire solo nei due magazzini regionali e la consegna in ospedale avverrà quindi per il tramite del fornitore del magazzino centralizzato.

A seguire si riportano le modalità che il fornitore dovrà seguire sia per la consegna in ospedale che per quella alternativa ai magazzini regionali.

Il fornitore è obbligato a dare esecuzione alle richieste di consegna il cui valore economico non risulti essere complessivamente inferiore a € 200,00 IVA esclusa, salvo diverso accordo scritto tra il fornitore e l'Azienda sanitaria. Il fornitore entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna dovrà dare riscontro all'Azienda sanitaria richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

rispetto dei termini indicati a seguire. Il fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite e-mail i referenti indicati nell'Ordinativo o nella richiesta di consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo rispetto alla data prevista, per convenire modalità ed orari di consegna.

L'attività di consegna dei prodotti si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dall'Azienda sanitaria.

La consegna dei prodotti dovrà avvenire entro e non oltre 7 giorni lavorativi a decorrere dalla data di emissione delle richieste di consegna. Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il fornitore e l'Azienda. In caso di urgenza il fornitore dovrà garantire la consegna entro 2 giorni solari dalla richiesta.

Per il rispetto dei tempi di consegna e di avviso fanno eccezione i periodi sottoindicati:

- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

L'avvenuta consegna deve trovare riscontro nel documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all'Azienda sanitaria. Detto documento, in duplice copia, dovrà obbligatoriamente indicare:

- a) numero di riferimento dell'ordinativo di fornitura,
- b) numero di riferimento e data della richiesta di consegna,
- c) data e luogo di consegna,
- d) l'elenco dettagliato (descrizione e codice) del materiale consegnato.

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Azienda sanitaria e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal fornitore, per il trasporto dei prodotti.

Contestualmente alla prima consegna, per ciascuna Azienda sanitaria, il fornitore dovrà produrre una dichiarazione attestante l'impegno a corrispondere la stessa tipologia di materiale presentata in sede di offerta e descritta nelle relative schede tecniche e quindi giudicata dalla commissione di gara.

Il fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti. Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del fornitore, pertanto, il fornitore stesso dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità e la qualità che verranno riscontrate conformi dalle Aziende sanitarie.

Il mancato rispetto dei termini prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4B – “Schema di convenzione”.

4.2 RITIRO PRESSO SEDE OSPEDALIERA

L'accettazione dei prodotti forniti avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dai servizi competenti delle singole Aziende sanitarie. La firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto. La quantità e la qualità rispetto a quanto ordinato nella richiesta di consegna potrà essere accertata dall'Azienda sanitaria in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore. Agli effetti del collaudo qualitativo, quindi, la firma apposta per ricevuta non esonera il Fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potrebbero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

La merce in qualsiasi modo rifiutata, anche se tolta dall'imballaggio e/o dalla confezione originale, sarà ritirata a cura e spese del Fornitore, che dovrà provvedere alla sostituzione della medesima, senza alcun aggravio di spesa, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, con altra avente i requisiti richiesti. Eventuali eccedenze in più, non autorizzate, non saranno riconosciute, pertanto non pagate.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni lavorativi. Il mancato rispetto dei termini sopra prescritti nel presente paragrafo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 4B – “Schema di convenzione”.

In caso di consegna di quantitativi in eccesso, il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito per l'Azienda sanitaria, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti in eccesso, concordando con l'Azienda medesima le modalità del ritiro.

Se entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione di prodotti non conformi e/o in eccesso il Fornitore non abbia proceduto al ritiro, l'Azienda sanitaria ha facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti dall'Azienda sanitaria per tale operazione saranno a carico del Fornitore e da questi rimborsati all'Azienda.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

5 GESTIONE DEI RESI E INDISPONIBILITA' TEMPORANEE

5.1 GESTIONE DEI RESI

In caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per tipologia di ausilio, formato, taglia, integrità dell'imballo e confezionamento, prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa (numero di prodotto in eccesso) tra quanto richiesto/atteso, nel caso degli assistiti, e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate in seguito alla consegna, l'Azienda sanitaria e/o l'utente attiveranno attraverso il Call Center (nel caso della consegna domiciliare) e attraverso il responsabile del Servizio (nel caso della consegna ospedaliera) la pratica di reso. Ricevuta la comunicazione di contestazione per reso, il Fornitore dovrà provvedere, entro i termini di cui ai precedenti paragrafi, al ritiro e contestuale sostituzione (in caso di difformità qualitativa), al solo ritiro (in caso di eccesso quantitativo) dei prodotti oggetto di reso. Al positivo completamento dell'attività di ritiro e/o sostituzione (laddove necessaria) dei prodotti non conformi e/o in eccesso, il Fornitore dovrà redigere un apposito "Verbale di reso", contenente:

- le informazioni relative alla consegna e riferimenti al DDT;
- la data di ricezione della comunicazione di contestazione (avvio della pratica di reso);
- la data dell'avvenuto ritiro e/o sostituzione.

Relativamente alla consegna domiciliare, tale verbale dovrà essere redatto anche nel caso in cui sia l'assistito a consegnare gli ausili presso lo sportello del "Servizio gestione utenti".

Il Verbale, nel caso di avvenuta fatturazione, dovrà essere allegato alla nota di credito o di debito da inoltrare all'Azienda sanitaria. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura a cui fanno riferimento e del numero di protocollo assegnato alla richiesta di consegna. Il Fornitore è responsabile per l'eventuale deterioramento della merce dovuto al ritardo nel ritiro della stessa.

5.2 INDISPONIBILITÀ TEMPORANEA

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali o cause di forza maggiore, il Fornitore dovrà darne comunicazione formale alla CRC e alle Aziende sanitarie contraenti, indicando:



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

- la data a partire dalla quale non potrà essere garantita la consegna del prodotto;
- il prodotto che sostituirà il prodotto in temporanea indisponibilità.

Relativamente in particolare alla consegna ospedaliera, il fornitore deve indicare il prezzo del prodotto proposto in sostituzione, fermo restando che il prezzo a cui verrà fatturato il prodotto in sostituzione sarà pari al prezzo offerto per il prodotto equivalente, se il prezzo è maggiore, oppure il prezzo dell'ausilio fornito, qualora il prezzo sia inferiore.

A seguito di tale comunicazione, le consegne del prodotto temporaneamente indisponibile previste nei 20 (venti) giorni lavorativi successivi dovranno essere adempiute regolarmente, sostituendo il prodotto indisponibile con il prodotto indicato nella comunicazione.

Qualora il Fornitore non abbia provveduto alla consegna del prodotto temporaneamente indisponibile, l'Azienda sanitaria potrà acquistare i prodotti al dettaglio per le quantità strettamente necessarie a soddisfare le proprie immediate ed improcrastinabili esigenze, procedendo in danno al Fornitore, ovvero addebitando al Fornitore stesso l'eventuale differenza di prezzo tra il valore di aggiudicazione del prodotto ed il costo sostenuto per l'acquisto di un prodotto equivalente.

L'indisponibilità temporanea del prodotto non dovrà superare i 20 (venti) giorni lavorativi successivi alla comunicazione. Decorso i predetti termini le Aziende sanitarie potranno applicare le penali di cui agli Allegati 4A e 4B Schema di convenzione.

Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea non più di una volta per ciascun semestre di durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura, salvo diverso accordo scritto tra le parti. Al momento della risoluzione dell'indisponibilità temporanea del prodotto, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione alla CRC e alle Aziende sanitarie.

6 INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Qualora il Fornitore, durante la durata della Convenzione o degli Ordinativi di fornitura, presenti in commercio nuovi prodotti, equivalenti a quelli oggetto della fornitura (anche a seguito di modifiche normative), che presentino migliori caratteristiche di rendimento (maggiore assorbenza, migliore comfort, anallergicità, migliore ergonomia, etc.) dovrà proporre alla CRC e alle singole Aziende sanitarie



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

la sostituzione dei prodotti alle stesse condizioni di fornitura. La CRC di concerto con le Aziende si riserva la facoltà di accettare tale sostituzione.

7 VERIFICHE

Ciascuna Azienda sanitaria ha ampia facoltà di controllo da attuarsi nelle forme ritenute più opportune, al fine di accertare la conformità della fornitura e del servizio rispetto a quanto disciplinato dagli atti di gara, ai termini contrattuali e al livello delle prestazioni rese.

La firma apposta dall'utente all'atto di ricevimento della merce e sul verbale di consegna, nonché l'acquisizione dello stesso da parte dell'Azienda sanitaria, non esonera il fornitore dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto e per quanto riguarda la consegna a domicilio indica la mera corrispondenza di quanto inviato a quanto indicato (numero di colli) nel documento di trasporto.

Relativamente alla verifica circa la corrispondenza dei prodotti consegnati con quelli offerti in gara, i controlli verranno effettuati a campione secondo le modalità riportate nel paragrafo 7.1: i campioni potranno essere prelevati presso le Aziende sanitarie oppure presso la sede del/i magazzino/i del Fornitore dovutamente comunicati all'inizio della fornitura e saranno inviati presso idoneo laboratorio appartenente ad una struttura pubblica.

La CRC e le singole Aziende sanitarie, nel corso della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di fornitura, si riservano inoltre di effettuare controlli sui livelli di servizio connessi, descritti nel presente Capitolato tecnico. Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di convenzione (1 e 2).

7.1 VERIFICHE SULLA FORNITURA DOMICILIARE

Al fine di garantire il mantenimento degli standard qualitativi durante l'intera esecuzione della fornitura, la CRC procederà, se ritenuto opportuno, a controlli di qualità dei principali ausili assorbenti offerti in gara.

La procedura di controllo è affidata al Laboratorio Div. SSSCP (Stazione Sperimentale Carta, cartone e paste per carta) di Innovhub SSI, con sede in via Giuseppe Colombo 83, Milano, che si intende fin da



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

ora autorizzata allo svolgimento delle attività di cui al presente paragrafo. In particolare, il Laboratorio procederà su richiesta della Stazione appaltante e/o delle Aziende sanitarie, al controllo a campione degli ausili assorbenti individuati secondo le modalità riportate nell'Allegato 12. Il prelievo degli ausili avverrà presso la sede/sedi dei magazzini del Fornitore comunicati obbligatoriamente in sede di stipula della Convenzione.

7.2 INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Al fine di valutare la qualità della fornitura e del servizio percepiti dagli assistiti, la CRC e le Aziende sanitarie potranno condurre periodicamente (con cadenza annuale) indagini di gradimento presso l'utenza, durante tutto il periodo di vigenza della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di fornitura. Tali verifiche vedranno il coinvolgimento delle associazioni dei pazienti e saranno finalizzate al miglioramento degli aspetti peculiari del servizio appaltato nonché ad individuare gli strumenti di correzione volti al miglioramento della fornitura e dei servizi. A titolo meramente indicativo e non esaustivo, gli indicatori di misurazione potranno avere ad oggetto:

- livelli del servizio di consegna;
- grado di apprezzamento del Call Center;
- grado di apprezzamento del servizio di consulenza infermieristica;
- grado di appropriatezza della fornitura.

8 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

Qualora nell'arco di vigenza delle Convenzioni dovessero entrare in vigore nuove disposizioni di legge, modificative, sostitutive e/o integrative del DPCM 12 gennaio 2017 che abbiano riflesso sul servizio disciplinato dal presente Capitolato, la CRC si riserva la facoltà di verificare tali modifiche/sostituzioni ed eventualmente di apportare gli appositi correttivi alla fornitura, secondo quanto previsto dalla legge.

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.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

Qualora tale pronunciamento venga emanato nel corso della durata del contratto, la CRC si riserva, fatte le opportune valutazioni, il diritto di recedere dalla Convenzione.

9 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile tecnico della fornitura, di elevata professionalità, i cui riferimenti, dovranno essere indicati alla CRC e alle Aziende sanitarie contraenti, unitamente alla documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara. In caso di richiesta da parte delle Aziende sanitarie contraenti, il Fornitore aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile della fornitura per ogni Distretto sanitario dell'Azienda richiedente.

La persona individuata costituirà l'interfaccia per il personale delle Aziende sanitarie in grado di fornire informazioni relative al singolo Ordinativo ed ai servizi connessi (come attivare le pratiche di reso, etc.). In particolare, risponderà relativamente alle responsabilità di seguito riportate:

- supervisione e coordinamento delle attività;
- pianificazione delle consegne;
- risoluzione di eventuali disservizi e gestione dei reclami;
- monitoraggio della fornitura;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

In caso di sostituzione del Responsabile della fornitura, il Fornitore dovrà darne tempestivamente comunicazione alla CRC e alle Aziende sanitarie inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della Fornitura proposto in sostituzione. In ogni caso i Referenti dovranno essere dotati di telefono cellulare allo scopo di garantirne la totale e piena reperibilità negli orari di lavoro.

10 FATTURAZIONE

10.1 FATTURAZIONE PER I LOTTI A CONSEGNA DOMICILIARE (Lotti da 1 a 3)

Le fatture, emesse su base mensile, saranno riferite alla consegna effettuata agli utenti serviti nel corso del periodo di riferimento e dovranno essere inviate a ciascuna Azienda sanitaria/Distretto per gli utenti



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa sanitaria

di competenza.

Il valore che andrà indicato in fattura sarà calcolato moltiplicando, per ciascuna classe di incontinenza, il costo utente forfettario giornaliero offerto in sede di gara per il numero di utenti serviti e individuati nella specifica classe di incontinenza per il numero di giorni di copertura della fornitura, al netto di eventuali sospensioni, decessi, etc.

La fattura deve riportare per ciascuna classe di incontinenza:

- il numero di utenti serviti divisi per distretto di appartenenza;
- il costo utente giornaliero offerto;
- il numero di giorni di copertura della fornitura;
- il dettaglio degli ausili consegnati.

Tutte le fatture devono essere accompagnate dalla copia dei documenti di trasporto/verbali di consegna sottoscritti dagli utenti/familiari e dal documento riepilogativo contenente almeno le informazioni relative al valore delle consegne effettivamente eseguite.

10.2 FATTURAZIONE PER I LOTTI 4 E 5 - CONSEGNA OSPEDALIERA AUSILI PER ADULTI E PER BAMBINI

I corrispettivi dovuti dalle Aziende al Fornitore verranno calcolati sulla base dei prezzi unitari offerti dal Fornitore e delle quantità indicate nelle richieste di consegna.

La fattura deve riportare:

- il dettaglio degli ausili consegnati;
- il costo unitario per singola tipologia di prodotto.

Tutte le fatture devono essere accompagnate dalla copia dei documenti di trasporto/verbali di consegna sottoscritti dal ricevente.