

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto  
**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**  
Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



**SERVIZIO DI GESTIONE DEL MAGAZZINO DEGLI AUSILI PROTESICI (ELENCO 1 DEL NOMENCLATORE DI CUI AL D.M. 332/99 ED ELENCHI 2A E 2B DELL'ALLEGATO 5 DEL DPCM 12/01/2017) COMPRENSIVO DI RIMESSAGGIO, CONSEGNA, RITIRO A DOMICILIO, SANIFICAZIONE, MANUTENZIONE, RIPARAZIONE E GESTIONE DEL RELATIVO SISTEMA INFORMATICO, IN FABBISOGNO ALL'AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

**CIG N. B9E876AFC7**

**ID SINTEL N. 212674950**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **Art. n. 1 - Oggetto dell'appalto**

Il servizio di magazzino degli ausili protesici dell'AULSS 8, oggetto del contratto, comprende aspetti logistici, tecnico-attuativi, organizzativi, di gestione informatica.

Il magazzino ausili protesici dell'AULSS 8 è definibile come un luogo fisico e uno spazio virtuale. Per magazzino fisico s'intende una sede nella quale sono allocati e gestiti fisicamente gli ausili. Il magazzino virtuale consiste in una specifica applicazione informatica che gestisce le scorte, visualizza in tempo reale la disponibilità degli ausili consentendone l'assegnazione a un nuovo utente, permette di attuare la contabilità dei costi riguardanti la manutenzione e sanificazione.

Gli ausili e i relativi aggiuntivi da gestire sono quelli specificati negli Elenchi 2A e 2B dell'Allegato 5 del DPCM 12/01/2017, nonché alcuni degli ausili riportati nell'Elenco 1.

Più in particolare, gli ausili da gestire sono quelli ricondizionati specificati nella descrizione e nelle quantità presunte di cui all'art. 3 *"Quantitativi ed importi a base d'asta relativi al servizio oggetto dell'appalto"* del presente capitolato tecnico, e quelli di nuova acquisizione. La gestione operativa del magazzino si articola secondo la tipologia degli ausili:

- La gestione degli ausili **nuovi** si sostanzia nella presa in carico del bene fornito mediante acquisti effettuati dall'AULSS 8, nell'operazione di inserimento nell'inventario, nello stoccaggio, cui di norma segue il servizio di consegna presso il luogo di utilizzo. Gli ausili nuovi sono acquistati qualora vi sia l'esaurimento degli ausili usati.
- La gestione degli ausili **usati** si sostanzia nel ritiro degli ausili usati presso il domicilio dell'utente, nella loro sanificazione, nella riparazione, nello stoccaggio, nell'inserimento dei dati nel gestionale di magazzino e, in caso di riassegnazione, nella consegna presso un nuovo luogo di utilizzo. E' prevista, inoltre, per gli ausili elettromedicali una manutenzione programmata e l'eventuale riparazione a cura dell'appaltatore. Per luogo di utilizzo si intendono: il domicilio del paziente, le strutture ospedaliere, le strutture residenziali extra ospedaliere qualora il paziente fosse ivi accolto, altre strutture residenziali. Il servizio dovrà essere svolto nell'ambito territoriale dei Comuni afferenti al territorio dell'Azienda ULSS 8 ed il locale adibito al suddetto servizio dovrà essere messo a disposizione dall'aggiudicatario.

L'Azienda Ulss 8, durante la vigenza contrattuale, si riserva la facoltà di integrare e modificare l'elenco degli ausili da gestire in conformità a eventuali variazioni che dovessero intervenire ovvero a causa di sopravvenute esigenze di carattere sanitario o di sopraggiunte modifiche normative, quale, può essere, a mero titolo di esempio, l'emanazione di un nuovo nomenclatore tariffario ovvero l'integrazione e/o modifica di quello attuale. Non rientrano nel presente appalto gli ausili di esclusiva proprietà dell'utente.

## **Art. n. 2 - Descrizione delle singole attività ricomprese nell'oggetto dell'appalto**

Il presente appalto ha come oggetto la gestione fisica e informatizzata di ausili usati/ricondizionati e di ausili nuovi acquistati dall'Azienda ULSS 8 (in costanza del presente appalto) e comprende le attività di seguito elencate dalla lettera a) alla lettera m):

- a) Deposito degli ausili presso il magazzino dell'appaltatore;
- b) Ritiro dell'ausilio presso il domicilio dell'utente e ricollocazione presso il magazzino dell'appaltatore;
- c) Verifica dello stato dell'ausilio;
- d) Pulizia, sanificazione, disinfezione, piccola manutenzione, rimessaggio, inventariazione e stoccaggio;
- e) Manutenzione programmata (o preventiva) degli ausili;

- f) Consegna, montaggio e istruzioni all'uso
- g) Riparazione degli ausili;
- h) Trasporto degli ausili;
- i) Informatizzazione dei processi del servizio;
- j) Rottamazione, trasporto a discarica e attestazione di avvenuto smaltimento degli ausili non riutilizzabili;
- k) Gestione e deposito degli ausili nuovi
- l) Numero verde dedicato all'utenza
- m) Oneri a carico dell'impresa appaltatrice

Tutte le attività sopra elencate si intendono garantite 6 giorni su 7, esclusi i festivi e i festivi infrasettimanali.

#### **a) Deposito degli ausili**

La ditta aggiudicataria deve effettuare l'adeguato immagazzinaggio degli ausili di proprietà dell'Azienda ULSS 8 in locali idonei e conformi alla normativa vigente; si impegna ad adottare le misure aggiuntive per adeguarsi ad un eventuale normativa sopravveniente.

La ditta aggiudicataria deve disporre di un magazzino raggiungibile dal personale dell'UOS Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS 8, per le quotidiane necessità di verifica, prova e valutazione degli ausili, nell'arco di massimo 30 min - misurati con l'App di Google Maps - rispetto alla sede del Distretto Est, sito a Vicenza in Corso SS. Felice e Fortunato n. 229,.

La ditta dovrà garantire una gestione separata degli ausili sanificati, nuovi e da sanificare.

Qualora, al momento della presentazione dell'offerta nella procedura di gara, la ditta non disponesse di tale struttura, dovrà provvedere a costituirlo entro 45 giorni dalla data di stipula del contratto. La ditta dovrà possedere tutte le autorizzazioni e concessioni occorrenti per l'esercizio dei servizi richiesti e dovrà fornire idonea dichiarazione.

I locali dovranno permettere lo svolgimento del servizio a regola d'arte sulla base dei volumi indicati nel capitolato e dovranno possedere i requisiti minimi di seguito indicati:

- Essere sufficientemente ampi in modo da contenere agevolmente gli ausili, ordinati secondo una mappa di riferimento al fine di poterli facilmente reperire;
- Disporre di zone separate e distinte tra loro per la ricezione, lo stoccaggio, la riparazione e l'eventuale rottamazione dei presidi;
- Avere una zona di stoccaggio degli ausili nuovi;
- Avere una zona di ricezione degli ausili ritirati da sanificare separata dalla zona di stoccaggio degli ausili sanificati e disponibili per il successivo riutilizzo
- Essere dotati di un adeguato sistema di antintrusione e di un sistema di antincendio;
- Rispondere positivamente ai requisiti richiesti dalla normativa vigente in tema di igiene, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro così come ai suoi eventuali sopravvenienti aggiornamenti.

La ditta dovrà adottare tutte le misure necessarie per mantenere gli ausili a deposito in perfette condizioni d'igiene, di funzionalità e di utilizzo, anche al fine di proteggere gli ausili a deposito dalla polvere e da altri agenti atmosferici che possano alterarne lo stato.

Copie delle planimetrie e/o piantina 1:100, nonché del titolo di possesso dell'immobile, oscurando, se del caso, i dati sensibili relativi all'altra parte contrattuale (venditore, locatore), dovranno essere inseriti nella documentazione tecnica presentata in sede in gara (Busta "B" Documentazione tecnica); in caso di indisponibilità dell'immobile al momento della presentazione dell'offerta, nella documentazione tecnica dovranno essere inserite la dichiarazione di impegno ad acquisire la disponibilità dell'immobile entro il suindicato termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del contratto, nonché le planimetrie relative al costituendo magazzino.

**b) Ritiro dell'ausilio presso il domicilio dell'utente e ricollocazione presso il magazzino dell'appaltatore**

Il ritiro degli ausili avverrà al piano del luogo di utilizzo degli stessi. E' fatto espresso divieto alla ditta di chiedere la corresponsione e/o accettare alcuna dazione di denaro e/o utilità di natura economica, a qualsiasi titolo, da parte degli utenti al momento del ritiro degli ausili, pena la risoluzione del contratto.

La ditta, su richiesta dell'Azienda ULSS 8, deve ritirare gli ausili giacenti presso il domicilio degli utenti e da questi non più utilizzati. Per questa operazione l'Azienda fornisce le richieste di ritiro su apposito form recante il nome della persona, l'indirizzo e l'elenco dei beni da ritirare. In caso d'inutilizzabilità del sistema informatico detta richiesta potrà essere inoltrata dall'Azienda ULSS 8 a mezzo email all'indirizzo che la ditta indicherà. La ditta dovrà comunque provvedere tempestivamente, appena possibile, alla successiva registrazione informatica.

La ditta dovrà assicurarsi l'attestazione, mediante firma da parte dell'utente, di avvenuto ritiro; copia di detta attestazione dovrà rimanere all'assistito. L'avvenuto ritiro dovrà essere registrato nell'apposito applicativo *software* (vedi lettera i).

La ditta, ai fini dell'emissione della fattura riguardante il servizio di ritiro degli ausili dovrà considerare il "ritiro andato a buon fine".

Si precisa che nel caso in cui presso un utente sia ritirato un ausilio e contemporaneamente ne sia consegnato un altro, alla ditta sarà riconosciuto il costo unitario più elevato tra quello della consegna e quello del ritiro.

Inoltre in caso di ritiri multipli presso il medesimo utente verrà riconosciuto solo il costo unitario di ritiro più elevato tra i diversi ausili ritirati.

In caso di ritiro di ausili manomessi o deteriorati da uso improprio dell'utente o mancanti, in tutto o in parte, dei componenti assegnati, l'aggiudicatario dovrà segnalare entro 24 ore solari dal momento del ritiro tramite *mail*, la circostanza all'Azienda ULSS 8 e registrare la condizione dell'ausilio, nell'apposita sezione all'interno della procedura informatizzata; ovvero, nel caso di inutilizzabilità del sistema informatico (a causa di blocco dovuto a qualsivoglia causa, anche interventi di manutenzione) o malfunzionamento o, comunque, nelle more della conclusione della fase di *start-up*, dovrà provvedere alla segnalazione a mezzo *email*.

In caso di mancata reperibilità dell'utente, la ditta farà almeno tre tentativi di contatto telefonico in diverse fasce orarie dopodiché segnalerà tempestivamente all'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS tramite *mail* l'impossibilità di ritiro, specificando il motivo e le date dei tentativi di contatto. Analoga comunicazione dovrà essere fatta dalla ditta in caso di particolari problemi o difficoltà incontrati al domicilio dell'utente.

### **c) Verifica dello stato dell'ausilio**

Fatto salvo quanto già esplicitato alla voce precedente relativamente a rinvenimenti di manomissioni o deterioramenti, la ditta, dopo aver ritirato l'ausilio e averlo trasportato presso il magazzino, deve verificarne lo stato con personale con idonea qualifica al fine di accertarne la possibilità di riutilizzo o l'opportunità/necessità della rottamazione dello stesso. Nel caso in cui siano danneggiate parti strutturali dell'ausilio che abbiano un costo che non renda conveniente la riparazione l'ausilio può essere proposto dall'impresa aggiudicataria come "irreparabile". L'eventuale impossibilità di riparazione o la non convenienza della stessa dovrà essere comprovata con presentazione del preventivo che ne dimostri la non convenienza. L'irreparabilità è rilevata dall'impresa aggiudicataria ma deve essere valutata in contraddittorio con l'Azienda Sanitaria.

Qualora, come da segnalazione della ditta, l'ausilio non fosse più in alcun modo riutilizzabile, si procederà allo scarico dall'inventario e la ditta provvederà al conseguente smaltimento, senza addebito di alcun genere. La proposta di eseguire la rottamazione di un ausilio dovrà essere registrata all'interno del sistema informatico mediante la compilazione di uno specifico rapporto e segnalata all'Azienda ULSS 8 mediante mail agli indirizzi che verranno comunicati in fase di start-up.

La rottamazione potrà quindi essere eseguita, con le modalità riportate all'art. 2 punto l) del presente capitolato, solo a seguito dell'autorizzazione dell'Azienda ULSS. Prima di autorizzare la rottamazione, l'Azienda ULSS potrà richiedere idonea documentazione (anche fotografica) comprovante la necessità di procedere allo smaltimento dell'ausilio, o effettuare sopralluoghi presso i locali magazzino.

### **d) Pulizia, sanificazione, disinfezione, piccola manutenzione e rimessaggio, inventariazione e stoccaggio**

Per pulizia deve intendersi il procedimento col quale si rimuovono le polveri, i corpi estranei (es. adesivi) e la sporcizia. Per sanificazione s'intende la metodica che si avvale di detergenti per ridurre la contaminazione microbica. Per disinfezione deve intendersi l'applicazione di disinfettanti per ridurre la contaminazione da agenti microbici, potenzialmente nocivi, dalle superfici inanimate. Qualora l'ausilio sia riutilizzabile, gli ausili dovranno essere puliti, sanificati e disinfettati in tutte le loro parti, con particolare attenzione con quelle a contatto dell'utente.

Per effettuare una sanificazione completa, l'affidatario dovrà smontare e rimontare l'ausilio in tutte le sue parti; la sanificazione dovrà comprendere anche tutte le parti mobili ed accessorie (ad es. cinghie, bretellaggi e imbragature varie) che dovranno essere rimosse e rimontate in modo da ottenere un risultato igienico ottimale. Dovranno essere utilizzati detergenti e disinfettanti adeguati alla tipologia e alla qualità del materiale. Non dovranno essere utilizzati prodotti tossici e/o corrosivi e, in particolare, acido cloridrico e ammoniaca.

Tutti i prodotti chimici impiegati dovranno essere rispondenti alle normative vigenti in Italia (in tema di biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità, ecc.) oltre che essere accompagnati dalla Scheda Tecnica che indichi:

- il nome del produttore;
- le caratteristiche del prodotto;
- il contenuto in percentuale di principi attivi;
- il dosaggio di utilizzo;
- il PH della soluzione in uso;
- i simboli di pericolo, le segnalazioni di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento;
- concentrazioni d'uso indicate per garantire l'efficacia antibatterica.

L'Azienda ULSS 8 si riserva la facoltà di valutare che i prodotti utilizzati garantiscano la disinfezione di alto livello in base alle indicazioni di linee guida autorevoli. In caso di danni al presidio, causati dall'utilizzo improprio di prodotti d'igiene e di pulizia, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario la sostituzione del pezzo danneggiato, con onere a carico dello stesso. In caso di rifiuto o di mancato adempimento entro il termine di 30 giorni solari dalla richiesta, sarà detratta dalla fattura emessa dall'aggiudicatario la spesa sostenuta dall'Azienda c/o terzi per la riparazione del danno.

Il presidio pulito, sanificato e disinfettato dovrà essere adeguatamente stoccato in luoghi puliti, separati da quelli in cui sono stoccati i presidi sporchi, e coperto al fine di evitare l'accumulo di polvere.

La piccola manutenzione, cioè la sostituzione di piccole parti di ricambio, quali viti, manopole, puntali, lampadine, tappo, valvole, cavi d'alimentazione, interruttori luminosi, ecc. si intende già compresa nel prezzo offerto per la sanificazione dell'ausilio.

La relazione descrittiva delle modalità adottate per la pulizia e la sanificazione degli ausili dovrà essere inserita nella documentazione tecnica presentata in sede di gara (Busta "B" documentazione tecnica").

L'avvenuto processo di pulizia, sanificazione e disinfezione che determina la messa in disponibilità dell'ausilio dovrà altresì essere registrata nell'apposito applicativo *software* (come stabilito alla successiva lett. i). La ditta, per ogni intervento effettuato, compilerà un rapporto d'intervento, datato, numerato progressivamente e sottoscritto dal tecnico operatore della ditta, che resterà allegato al relativo ausilio nel sistema informatico.

#### **e) Manutenzione programmata (o preventiva) degli ausili**

Nel caso delle apparecchiature elettromedicali, la ditta aggiudicataria dovrà verificare e controllare il funzionamento, lo stato di perfetta efficienza e sicurezza delle stesse in conformità alle indicazioni fornite dal costruttore. Tale manutenzione avverrà, per tutto il tempo in cui l'ausilio sia in uso dall'utente, presso il suo domicilio con la periodicità prevista dal produttore e secondo il calendario definito dallo stesso.

La relazione descrittiva del calendario secondo cui devono essere effettuati gli interventi di manutenzione programmata degli ausili elettromedicali dovrà essere inserita nella documentazione tecnica presentata in sede di gara (Busta "B" documentazione tecnica").

La ditta, quindi, nel corso dell'esecuzione del contratto, nella relativa fase di *start – up*, successivamente alla presa in carico degli ausili ed alla verifica dello stato degli stessi, redigerà il cronoprogramma delle manutenzioni programmate sia per gli ausili in giacenza a magazzino già in uso dagli utenti.

La ditta dovrà avvertire l'utente con un preavviso di 7 giorni di calendario. Il monitoraggio della corretta esecuzione sarà effettuato dal personale dell'Azienda ULSS n. 8 Berica attraverso controlli a campione.

Qualora durante lo svolgimento delle verifiche, a giudizio dei tecnici esecutori, un apparecchio sia riscontrato in condizioni tali da causare situazioni di pericolo reale e immediato per pazienti, la ditta dovrà eliminare tali non conformità entro un tempo massimo di 48 ore.

Nel caso non sia possibile eseguire l'intervento manutentivo a domicilio dell'utente, la ditta aggiudicataria dovrà ritirare l'ausilio consegnando all'utente un ausilio sostitutivo perfettamente conforme alla prescrizione medica, funzionante e adeguato all'utente. Tale ausilio sarà lasciato in uso all'utente sino alla conclusione della manutenzione, che conseguentemente si configura come una

riparazione e che quindi dovrà concludersi entro 5 giorni lavorativi dalla data del ritiro. La sostituzione avverrà senza alcun onere e costo aggiuntivi a carico dell'Azienda ULSS 8.

Tale attività dovrà essere svolta da personale adeguatamente formato, aggiornato e in possesso delle relative competenze tecniche e dei requisiti legali necessari.

In particolare sono richieste figure professionali in possesso, almeno, di diplomi professionali, attestati abilitanti o equipollenti e **legalmente riconosciuti**, nelle specifiche competenze richieste (es. meccanica, meccatronica, elettronica ecc.). Al riguardo si vedano le figure professionali richieste alla voce "PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO".

Tutte le parti di ricambio, necessarie per l'esecuzione "a regola d'arte" delle attività manutentive, sia nuove sia recuperate attraverso l'attività di riciclo degli ausili dismessi, dovranno avere qualità e caratteristiche non inferiori a quelle originali e dovranno essere rispondenti alle indicazioni del costruttore ed alle relative norme di sicurezza.

La ditta, per ogni intervento effettuato, compilerà un rapporto d'intervento, datato, numerato progressivamente e sottoscritto dal tecnico operatore e/o dal tecnico ortopedico della ditta, che resterà allegato al relativo ausilio nel sistema informatico. Tale rapporto dovrà essere compilato in ogni sua parte e contenere data e ora dell'intervento, la descrizione dell'ausilio e relativo numero inventario ULSS, il tipo di prestazione effettuata e relativa descrizione, la tipologia dei pezzi sostituiti, i dati tecnici richiesti, la dichiarazione che l'intervento è stato effettuato a perfetta regola d'arte, che l'ausilio risulta perfettamente funzionante, idoneo all'uso successivo. Si intendono qui richiamate le disposizioni di garanzia riportate nel Nomenclatore Tariffario.

Più in generale, la manutenzione potrà comprendere anche la riparazione degli ausili che presentano un difetto di funzionamento, a rottura o a guasto.

La ditta s'impegna a osservare la normativa italiana ed europea concernente il marchio CE, gli eventuali aggiornamenti legislativi oltre che quanto riportato sui manuali di manutenzione ed istruzione d'uso di ogni ausilio.

La ditta dovrà operare in ottemperanza alle Direttive Europee sui dispositivi medici (attuazione direttive comunitarie in materia di dispositivi medici), in modo che gli interventi effettuati e le eventuali parti di ricambio sostituite non alterino il progetto del costruttore e quindi mantengano i requisiti essenziali di progettazione e fabbricazione (dichiarazione di conformità, ecc.).

La ditta, per i beni non idonei alla rimessa in circolo, perché non più convenientemente riparabili, dovrà provvedere alla relativa segnalazione (come previsto al punto 1) dell'art. 2 del presente capitolato).

Gli interventi di manutenzione su ausili in garanzia post vendita, nel periodo di validità della suddetta garanzia, saranno effettuati dal fornitore/produttore degli ausili medesimi. In tal caso l'appaltatore dovrà informare il personale dell'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS 8 affinché il medesimo richieda al fornitore l'intervento in garanzia.

#### **f) Consegna, montaggio e istruzioni all'uso**

La consegna di ausili precedentemente non in dotazione ad un assistito dovrà essere effettuata tempestivamente presso il domicilio dello stesso e comunque entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dall'ordine; nei casi di urgenza e per i casi in cui l'assistito risulta in fase di dimissione da reparto ospedaliero o struttura intermedia la ditta aggiudicataria dovrà evadere la richiesta, che sarà trasmessa dall'AULSS 8 con i canali concordati, anche tramite mail, entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento della stessa.

La ditta deve consegnare l'ausilio/gli ausili (proveniente/i giacente/i presso il magazzino o da nuove acquisizioni) al piano presso il luogo di utilizzo dell'utente. Deve, inoltre, provvedere al montaggio, all'installazione, alla regolazione dell'ausilio (compresi i componenti) sulla base delle caratteristiche antropometriche e alle necessità dell'utente. La consegna va concordata telefonicamente con l'utenza.

La ditta dovrà consegnare presidi mantenuti, funzionalmente efficienti, in perfette condizioni igieniche e di aspetto, adeguati alle necessità dell'utente, conformi all'ordine di consegna e corredati della documentazione per l'uso dell'ausilio.

Nel caso di ausili a comando elettronico la ditta, prima della consegna, dovrà fare un test di funzionalità delle centraline, verificare lo stato delle batterie con sostituzione delle stesse, se necessario, controllare i dispositivi di comando e la corrispondenza dell'ausilio alla vigente normativa in materia di sicurezza.

Gli ausili saranno consegnati e installati a cura della ditta aggiudicataria e sotto la sua responsabilità, da personale idoneamente formato e qualificato. L'Azienda ULSS si riserva, ove ritenuto necessario, di fare controlli e verifiche sulle relative competenze.

La ditta, in particolare per gli ausili che richiedono dimostrazione e addestramento all'utilizzo (ad es. carrozzine elettriche, montascale), deve fornire l'idonea assistenza prestata da un tecnico ortopedico in possesso del titolo abilitante.

In caso di indisponibilità dell'ausilio, la ditta dovrà segnalare la necessità di una nuova acquisizione all'Azienda. È compito della ditta monitorare costantemente i flussi delle forniture e delle giacenze a magazzino. La ditta aggiudicataria dovrà presentare un piano di gestione del sottoscorta che tenga conto di:

- disponibilità ausili a magazzino nuovi/ricondizionati
- disponibilità ausili da ricondizionare
- ritiri programmati o da programmare
- ordini già in corso
- tempistiche di evasione dell'ordine dei nuovi ausili

La modalità di comunicazione del sottoscorta dovranno essere condivise con l'Azienda ULSS 8. All'atto della consegna la ditta, mediante personale munito di cartellino d'identificazione con foto, nome e azienda di appartenenza, avvalendosi, dove necessario, di un "tecnico ortopedico abilitato", dovrà:

- a) Verificare la corrispondenza dell'ausilio fornito alla prescrizione medica;
- b) Adeguare l'ausilio alle caratteristiche antropometriche e alle necessità dell'utente sulla base delle indicazioni del medico prescrittore;
- c) Informare e istruire il paziente e/o il *caregiver* sull'uso dell'ausilio/ degli ausili consegnato/i e sulle relative procedure di pulizia e di ordinaria manutenzione da eseguirsi a cura dell'utente. Dovrà consegnare il libretto di istruzioni in lingua italiana e i riferimenti per assistenza (numero verde, così come previsto dalla successiva lett. l) "Numero verde dedicato all'utenza") o eventuali reclami. Del compimento di detta attività dovrà essere data evidenza su apposito modulo cartaceo che riporti firma dell'istruttore e di chi riceve l'istruzione;
- d) In caso si tratti di montascale e ausili a funzionamento elettrico, educare il *caregiver* al corretto utilizzo e, altresì, verificare l'effettiva capacità di utilizzo attraverso prove pratiche;
- e) Istruire l'utente e/o il caregiver sugli oneri a suo carico anche per quanto riguarda la tempestiva comunicazione ed il ritiro dell'ausilio in caso di cessazione dell'utilizzo;
- f) Imballare, disimballare e smaltire a proprie spese il materiale di imballaggio;
- g) Rilasciare il documento di consegna che dovrà essere firmato dall'incaricato alla consegna e dal

ricevente. Il documento di consegna, del quale dovrà essere rilasciata copia all'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS e una all'utente, dovrà indicare:

- La data di consegna;
- Il numero e data ordine;
- La quantità e descrizione del/i bene/i consegnato/i;
- Il numero d'inventario dell'Azienda ULSS del/i bene/i.

Tale documento attesta la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto. La quantità, la qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto nella richiesta di consegna potrà essere accertata dall'Azienda ULSS 8 Berica in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dalla ditta aggiudicataria. La dichiarazione di ricevuta della merce non esonera la ditta aggiudicataria dal rispondere ad eventuali contestazioni che potessero insorgere all'atto dell'utilizzazione del prodotto.

Al documento di consegna dovrà essere altresì allegato un documento attestante:

- La compiuta informazione e istruzione sul corretto uso, mantenimento e pulizia dell'ausilio;
- Il compiuto addestramento e la verifica di capacità di utilizzo dell'ausilio (con particolare riferimento a montascale, sollevatori e ausili a funzionamento elettrico);
- La consegna del manuale d'uso e il relativo periodo di garanzia, collaudo funzionale e le scadenze degli interventi di manutenzione ordinaria previsti;
- L'informazione sul divieto di manomissione dell'ausilio pena addebito del valore inventariale all'assistito;

In caso di prescrizione di montascale, fermo restando quanto già previsto dalla normativa in materia, alla ditta è richiesto un sopralluogo preventivo per la valutazione delle scale su cui dovrà essere utilizzato l'ausilio stesso. Dovrà essere rilasciata una copia della valutazione all'utente e all'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS; il sopralluogo dovrà essere effettuato da personale qualificato dell'impresa aggiudicataria, con l'ausilio di un tecnico ortopedico specializzato. In caso di esito positivo del sopralluogo, all'atto della consegna, la ditta dovrà provvedere, mediante tecnico specializzato, a istruire l'assistente sull'uso dell'ausilio dichiarando l'avvenuto addestramento come indicato nella precedente lettera g) dell'elenco su esteso, relativo al contenuto del documento di consegna.

L'affidatario dovrà attestare ogni inconveniente registrato al momento della consegna del prodotto revisionato; detta attestazione dovrà essere allegata al documento di consegna. In caso di mancata reperibilità dell'utente la ditta farà almeno tre tentativi di contatto telefonico in diverse fasce orarie e in diversi giorni lavorativi consecutivi, dopodiché segnalerà all'Assistenza Protesica dell'ULSS (con nota e-mail) l'impossibilità di consegna, specificando il motivo e le date dei tentativi di contatto. Analoga comunicazione dovrà essere effettuata dalla ditta in caso di particolari problemi o difficoltà incontrati al domicilio dell'utente. Al riguardo si veda il paragrafo dedicato al "SISTEMA DI TRACCIAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI CON L'UTENZA"

Nel caso in cui il paziente (o il familiare) rifiuti la consegna, l'addetto alla consegna annoterà sulla scheda/verbale i motivi del rifiuto e raccoglierà la firma di colui che rifiuta, comunicherà l'evento, contestualmente, alla propria centrale operativa, affinché quest'ultima possa in tempi reali contattare l'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS al fine di concordare soluzioni alternative.

In caso di consegna di prodotti difettosi e/o non conformi, la ditta dovrà provvedere alla tempestiva sostituzione, entro 1 giorno lavorativo dalla contestazione da parte dell'Azienda ULSS.

La ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare all'Azienda ULSS 8 Berica contestualmente alla consegna, e comunque non oltre il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna dell'ausilio/i, attraverso l'applicativo messo a disposizione dell'affidatario, la data di consegna dello stesso/i.

Si precisa che nel caso in cui ad un utente sia consegnato un ausilio e contemporaneamente ne sia ritirato un altro, alla ditta sarà riconosciuta solo la quotazione unitaria più alta fra i due servizi. Si intende con ciò, a titolo di esempio, che se l'AULSS richiede per un utente il ritiro presso il domicilio di una carrozzina e la contestuale consegna di un letto, all'appaltatore verrà riconosciuta esclusivamente la quotazione di gara più alta fra le due.

Inoltre in caso di consegne multiple al medesimo utente verrà riconosciuto solo il costo unitario di consegna più elevato previsto per gli ausili consegnati.

La ditta si impegna ad effettuare consegne ai pazienti in un'unica soluzione anche in presenza di una pluralità di ausili da consegnare. Eventuali motivate eccezioni dovranno essere comunicate all'Assistenza Protesica dell'Azienda ULSS 8 da parte della ditta aggiudicataria.

### **g) Riparazione degli ausili**

A fronte di una richiesta dell'Aulss che lamenta il malfunzionamento e/o un guasto di un ausilio, la ditta aggiudicataria, entro 3 (tre) giorni lavorativi, dovrà eseguire un sopralluogo a domicilio dell'utente, verificando la natura del guasto, del malfunzionamento e/o la presenza di parti usurate di tale ausilio, e procedere, se necessario, alla riparazione.

L'Azienda ULSS ha facoltà di richiedere un intervento urgente, da effettuarsi entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla richiesta.

Qualora la ditta verifichi l'esistenza di un guasto, un malfunzionamento o la necessità di sostituzione di parti usurate di un ausilio, sia che ciò consegua ad una richiesta di intervento da parte dell'Azienda ULSS oppure ad un accertamento diretto effettuato nell'ambito dell'attività di manutenzione programmata di cui al paragrafo "*Manutenzione programmata (o preventiva) degli ausili*", individuata la relativa causa, dovrà ripristinare l'originaria funzionalità, integrità e sicurezza.

La riparazione comprende anche la sostituzione di elementi inadeguati allo scopo a causa di usura o altre cause.

Gli interventi di riparazione vengono distinti in:

- piccola manutenzione ovvero interventi relativi alla sostituzione di piccole parti di ricambio quali viti, manopole, puntali, lampadine, tappo, valvole, cavi d'alimentazione, interruttori luminosi, ecc..che dovranno essere svolti secondo quanto previsto all'art. 2 punto d) del presente Capitolato. Tali interventi saranno considerati alla stregua dell'attività di sanificazione per lo specifico ausilio interessato alla riparazione.
- riparazioni straordinarie ovvero tutti gli interventi non rientranti nella voce piccola manutenzione. Qualora per le riparazioni straordinarie dovessero essere utilizzati pezzi di ricambio, gli stessi verranno fatturati a consuntivo.

Il costo della riparazione straordinaria, non rientrante nella piccola manutenzione, non potrà eccedere il 70% del costo di riacquisto a nuovo dell'ausilio. In fase di start up verranno comunicati i prezzi di acquisto a nuovo degli ausili in gara.

Inoltre, per le riparazioni straordinarie il cui costo stimato è superiore a € 300,00, la ditta aggiudicataria dovrà elaborare un preventivo che dovrà essere autorizzato dall'Azienda ULSS prima di procedere all'intervento. In questo caso, l'Azienda ULSS 8 si riserva di verificare la corrispondenza del preventivo di riparazione rispetto alle condizioni effettive dell'ausilio da riparare, tramite visione dei documenti inviati (preventivi e fotografie) e/o appositi sopralluoghi da parte di proprio personale presso il magazzino utilizzato dalla ditta. In tali occasioni verrà redatto apposito verbale.

Si precisa che l'AULSS 8, a suo insindacabile giudizio, si riserva di richiedere a soggetti terzi preventivi economicamente più vantaggiosi senza che l'appaltatore del servizio abbia nulla a pretendere.

Qualora la riparazione non si possa eseguire in loco, la ditta dovrà ritirare il dispositivo e provvedere alla riparazione, sanificazione, igienizzazione e riconsegna dello stesso all'utente. Tutti gli ausili ritirati dovranno essere pronti all'uso e riconsegnati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal momento del ritiro, salvo i casi di dispositivi particolari e/o di produzione non italiana. Per il tempo necessario alla manutenzione degli ausili (compresi gli ausili ad alta tecnologia, ad esempio carrozzine elettriche e montascale) dovrà essere fornito un ausilio sostitutivo (muletto) sino alla conclusione con esito positivo dell'intervento manutentivo senza alcun onere e costi aggiuntivi a carico dell'Azienda ULSS.

Si precisa che la ditta appaltatrice dovrà avere un'adeguata dotazione di ausili di proprietà delle categorie riportate a seguire, che dovranno essere utilizzati come muletti in fase di sostituzione temporanea per riparazione dell'ausilio con la medesima funzione:

- COD. ISO: 12.23 carrozzine a motore elettrico
- COD. ISO: 12.24.09 unità di propulsione

Le attività di riparazione dovranno essere eseguite con pezzi di ricambio originali o con pezzi di ricambio recuperati attraverso l'attività di riciclo degli ausili dismessi, con qualità e caratteristiche non inferiori a quelle originali e dovranno essere rispondenti alle indicazioni del costruttore ed alle relative norme di sicurezza.

L'affidatario deve dare opportuna garanzia dei componenti nuovi utilizzati in sostituzione di quelli non funzionanti dell'ausilio ricondizionato o sulle parti fornite/sostituite durante la manutenzione.

L'avvenuto intervento di riparazione deve essere registrato nel *software* messo a disposizione dall'affidatario, di cui al punto i) del presente articolo, con precisa indicazione dell'intervento effettuato, delle parti sostituite e dei pezzi di ricambio utilizzati con allegazione della fattura d'acquisto di tali ricambi.

Qualora l'ausilio non fosse più in alcun modo riutilizzabile, l'Aulss procederà allo scarico dall'inventario e la ditta provvederà al conseguente smaltimento, senza addebito di alcun genere. Gli ausili potranno essere rottamati solo dopo contraddittorio periodico con l'Azienda ULSS 8 Berica (art. 2 punto l) del presente capitolato).

Il mancato rispetto di quanto previsto dal presente paragrafo (es. mancata corrispondenza tra preventivo e condizioni dell'ausilio, costi di riparazione che eccedono il 70% del valore a nuovo del bene, mancato rispetto dei termini di riparazione, sanificazione e consegna degli ausili e/o delle modalità di smaltimento degli ausili) sarà oggetto di formale contestazione e considerato inadempienza contrattuale.

#### **h) Trasporto degli ausili**

È fatto espresso divieto alla ditta di chiedere la corresponsione e/o di accettare alcuna dazione di denaro e/o utilità di natura economica, a qualsiasi titolo, da parte degli utenti al momento della consegna degli ausili, pena la risoluzione del contratto. Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato dalla ditta con personale idoneo e con mezzi adeguati sicuri ed igienici.

Gli automezzi impiegati dovranno rispondere alle norme in materia di trasporto dei dispositivi protesici, essere conformi alla normativa in materia di circolazione stradale e possedere attrezzature idonee a garantire la qualità di ausili durante il trasporto. Il numero dei veicoli deve essere adeguato al servizio; i veicoli dovranno avere dimensioni e dotazioni idonee (es. sponda idraulica,

compartimentazione interna con separazione fisica tra gli ausili in consegna/ausili igienizzati e quelli in ritiro/”sporchi”); dotazione di pedana elevatrice per il trasporto di ausili ingombranti e pesanti (carrozze elettriche, montascale, letti elettrici, ...).

Gli automezzi dovranno possedere dimensioni compatibili con l’accessibilità ai diversi luoghi in cui sarà svolto il servizio, comprese le zone ZTL.

Tutti i mezzi dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenuti in perfetto stato d’utilizzo e di pulizia, dovranno essere dedicati al trasporto esclusivo dei dispositivi oggetto del servizio di cui si tratta e non potranno essere utilizzati, in termini tassativi, per altre tipologie di trasporto.

### **i) Informatizzazione dei processi del servizio**

La ditta aggiudicataria dovrà disporre di un’applicazione web, con livelli di accesso differenziati a seconda del profilo utente, da mettere a disposizione dell’Azienda ULSS 8 Berica, con oneri a completo carico della aggiudicataria.

L’applicazione dovrà garantire all’Azienda ULSS 8 Berica la visibilità completa delle attività svolte nell’ambito del servizio (ordini effettuati, manutenzioni richieste, prove richieste, visibilità della pratica conclusa e di quella in itinere ecc.) con la possibilità di estrazione di report concordati con l’ULSS.

Dovrà inoltre assicurare un sistema di reporting, utile al controllo dell’esecuzione del contratto da parte dell’Azienda ULSS 8 Berica, che dia il dettaglio di quanto ordinato, fornito (con indicazione dei relativi codici di inventario), collegando il dato alla relativa pratica, all’utente ed al dettaglio del costo (compresi, gli aggiuntivi). Il sistema di report dovrà permettere l’estrazione delle attività pendenti (consegne, ritiri, riparazione, ecc. non ancora effettuate), delle manutenzioni programmate, e una volta effettuate, dell’esito delle stesse.

La Ditta dovrà garantire la visibilità in tempo reale della manutenzione ordinaria, programmata ed in particolare straordinaria, al fine della valutazione della congruità dell’intervento di manutenzione o di sostituzione sulla base della convenienza economica-finanziaria, tenuto conto della normativa, della vetustà e del costo di acquisto dell’ausilio. Dovranno essere visibili in tempo reale lo stato di avanzamento degli interventi, il costo di eventuali ricambi ed eventuali alert di non riparabilità.

La ditta aggiudicataria si impegna a formare all’uso dell’applicazione i dipendenti dell’Azienda ULSS 8 Berica che verranno dalla stessa indicati al momento dell’avvio del servizio.

La banca dati, di proprietà dell’Azienda ULSS 8 Berica, allo scadere del presente contratto dovrà essere resa disponibile dall’Aggiudicatario per il recupero dei dati senza addebito di alcun genere a carico dell’Azienda ULSS 8 Berica, in un formato che sarà indicato dall’Azienda ULSS 8 Berica.

Nell’eventualità che la Regione Veneto si dotasse di un nuovo applicativo per la gestione del percorso prescrittivo/erogativo dell’assistenza protesica, l’Aggiudicatario si impegna ad adeguare i propri applicativi nonché ad integrarli all’applicativo regionale senza oneri a carico dell’Azienda ULSS.

L’applicativo dovrà assolvere eventuali debiti informativi derivanti da disposizioni ministeriali o regionali.

All’interno dell’applicativo ogni ausilio dovrà essere catalogato rispettando la codifica del nomenclatore tariffario nazionale e l’eventuale codifica utilizzata dall’Azienda ULSS 8 Berica, evidenziando il relativo prezzo, secondo le indicazioni dell’Azienda ULSS; nello specifico ogni ausilio dovrà essere corredato almeno delle seguenti informazioni:

- N° inventario qualora presente,
- n° identificativo univoco dell’ausilio attribuito dall’appaltatore;
- N° Identificativo del Fornitore (seriale);
- Codice ISO ausilio dominante;
- Codice ISO degli aggiuntivi;
- Descrizione;

- Marca e modello;
- Stato di lavorazione (consegnato/disponibile/da ritirare/da sanificare);
- Misure
- Prezzo

Sono a carico della ditta aggiudicataria eventuali oneri derivanti da aggiornamenti che si rendessero necessari a seguito dell'introduzione di nuove disposizioni legislative, sia a livello nazionale che regionale quali, ad esempio, l'introduzione di un nuovo nomenclatore tariffario, nuovi codici e nuove tariffe.

L'applicazione dovrà disporre dei requisiti di tracciabilità e sicurezza del dato e rispondere alla normativa sulla privacy.

L'aggiudicatario dovrà trasmettere, con cadenza da concordare, agli Uffici dell'UOS Assistenza Protesica l'elenco in formato elettronico dei dispositivi giacenti presso il magazzino fisico, nei vari status di lavorazione (disponibile, in ricondizionamento, in attesa di contraddittorio per rottamazione, in fase di consegna, ecc.).

Gli ausili nuovi acquistati mediante ordini dell'AULSS dovranno essere resi visibili entro 24 ore dall'arrivo a magazzino (verificabile da DDT di consegna) nella piattaforma informatizzata in uso dall'ente appaltatore e contestualmente dai funzionari dell'AULSS.

#### **j) Rottamazione, trasporto a discarica e attestazione di avvenuto smaltimento degli ausili non riutilizzabili**

La ditta, per ogni attività di rottamazione autorizzata dall'ULSS, dopo l'avvenuta verifica e accertamento, compilerà un rapporto di intervento, datato, numerato progressivamente e sottoscritto dal tecnico operatore della ditta stessa, che resterà allegato all'ausilio di riferimento nel sistema informatico. Tale rapporto dovrà essere compilato in ogni sua parte e contenere la dichiarazione di eventuale avvenuto smaltimento.

La ditta dovrà altresì produrre, registrare sul sistema informatico l'avvenuta rottamazione ed archiviare la documentazione attestante l'avvenuto smaltimento: da tale documentazione si dovrà evincere il numero di matricola dei beni smaltiti e la ragione sociale dell'impresa autorizzata allo smaltimento.

La ditta sosterrà i costi della rottamazione e sarà cura della stessa organizzare in collaborazione con l'Azienda ULSS lo smaltimento del materiale, secondo le modalità di legge, in discariche autorizzate, così come all'aggiornamento sulla procedura informatizzata dell'elenco degli ausili rottamati.

L'avvenuto smaltimento degli ausili dichiarati fuori uso dovrà essere comprovato da idonea certificazione (FORMULARI DI IDENTIFICAZIONE RIFIUTI - FIR). I servizi di ritiro, trasporto e smaltimento del materiale dovranno essere affidati ad aziende autorizzate.

È fatto espresso divieto alla ditta di mettere in vendita i presidi da rottamare; l'eventuale donazione ad Associazioni di Volontariato dovrà essere autorizzata dall'Azienda ULSS.

#### **k) Gestione e deposito degli ausili nuovi**

Il servizio si articola in:

- Ricevimento della merce a magazzino e successiva consegna del D.D.T. all'Assistenza Protesica;
- Stoccaggio nel deposito, come previsto dalla precedente lett. a) "*Deposito degli ausili*" del presente articolo;
- Inventariazione mediante accordo con l'ULSS;
- Inserimento su *software* (SW) gestionale dei dati dei dispositivi;
- Consegna, a seguito di assegnazione, al luogo di utilizzo del paziente, messa in opera,

adeguamento e istruzione all'uso;

L'affidatario del servizio dovrà mettere a disposizione presso il magazzino in cui viene depositato il materiale ricondizionato spazi adeguati al ricovero degli ausili nuovi, acquistati direttamente dall'Amministrazione provvedendo:

- Al ricevimento degli ausili nuovi, consegnati su ordine del committente e alla verifica dei quantitativi pervenuti rispetto a quanto dichiarato sul documento di trasporto;
- All'immediata segnalazione, in caso di scoperta difformità tra quanto ordinato e quanto consegnato in termini di quantità e/o qualità-funzionalità, alla ditta responsabile della fornitura nonché al committente;
- All'apertura delle confezioni in cui risultano contenuti i presidi nuovi, alla verifica della presenza di tutte le parti costituenti l'ausilio, del libretto d'istruzione del dispositivo in lingua italiana e della certificazione di garanzia;
- Alla registrazione del numero di inventario (numero inventario Amministrazione) e gestione informatizzata degli stessi attraverso il sistema *software* con il quale sono gestiti gli ausili riciclati. La gestione dell'operazione di inventario verrà concordata con il competente servizio aziendale
- Allo smaltimento del materiale di imballaggio;
- Alla consegna e montaggio degli ausili presso il domicilio degli assistiti, applicando le medesime condizioni previste per gli ausili riciclati;
- Al montaggio delle eventuali parti che costituiscono il presidio (applicazione di piccoli elementi: rotelle, guarnizioni, viti, etc.);
- A fornire al paziente le istruzioni per l'uso previste dalla normativa vigente;
- Ad ogni ulteriore intervento necessario per assicurare la perfetta funzionalità e sicurezza.

#### **l) Numero verde dedicato all'utenza**

La ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione un servizio telefonico di cortesia (numero "verde" gratuito) dedicato all'utenza, in funzione dal lunedì al sabato (dalle ore 8,00 alle ore 12,00), che possa registrare e gestire reclami, richieste di intervento e suggerimenti. Il personale impiegato in tale servizio dovrà essere adeguatamente formato.

#### **m) Oneri a carico dell'impresa appaltatrice**

##### **Supervisore/Responsabile**

L'appaltatore è tenuto ad individuare e comunicare all'Azienda Sanitaria, prima dell'inizio del servizio, il nominativo di un Supervisore/Responsabile, nonché il nominativo di un suo sostituto, e dei rispettivi recapiti telefonici (telefono cellulare) anche ai fini della reperibilità.

Al Supervisore/Responsabile verrà affidata l'attività di organizzazione e controllo del servizio nonché di verifica dell'osservanza, da parte del personale impiegato, dei compiti stabiliti.

La modalità di organizzazione delle attività, attraverso apposito gruppo di lavoro facente riferimento al Supervisore/Responsabile, dovrà essere riportata nel Progetto Tecnico presentato ai fini della partecipazione alla gara.

Il Supervisore/Responsabile, o suo sostituto, dovrà sempre essere presente in loco.

##### **Personale adibito al servizio**

L'appaltatore provvederà direttamente, con le procedure dovute, all'esecuzione del servizio, utilizzando personale qualificato e con mezzi adeguati, sia per numero che per qualità, ed in maniera tale da assicurare la realizzazione a perfetta regola d'arte, entro i tempi fissati e nel pieno rispetto del

programma di esecuzione.

Si stima che per una corretta e puntuale esecuzione del servizio sia necessario che l'appaltatore preveda di impiegare, in via esclusiva nell'appalto di cui trattasi, le seguenti figure professionali:

- autisti addetti alle consegne e ai ritiri presso il domicilio dell'utenza
- manutentori tecnici meccanici
- manutentori tecnici elettrici/elettronici
- addetti alla igienizzazione/sanificazione/disinfezione degli ausili
- tecnici ortopedici
- magazzinieri

Si evidenzia che la stima si riferisce a operatori addetti in via esclusiva alle mansioni sopra indicate. Più precisamente si intende che ciascun operatore che l'appaltatore indicherà in sede di offerta con le relative ore di impegno lavorativo settimanale si deve intendere dedicato ad un'unica mansione/funzione ovvero le mansioni non dovranno essere sovrapposte.

Nell'ambito delle attività di sua competenza, il tecnico ortopedico dovrà essere a disposizione per effettuare prove, valutazioni e adattamenti degli ausili, presso i reparti e/o strutture aziendali dell'Azienda Ulss e/o strutture accreditate/convenzionate e/o presso il domicilio del paziente.

L'appaltatore impiegherà personale di sicura moralità ed in grado di osservare diligentemente tutte le norme, le disposizioni generali ed i regolamenti disciplinari in vigore presso l'Azienda, impegnandosi a sostituire, a richiesta o di propria iniziativa, elementi che costituiranno motivo di lamentele da parte dell'Azienda.

Il personale dell'appaltatore deve esprimersi correttamente in lingua italiana e non fumare durante l'orario di lavoro.

L'appaltatore deve impegnarsi a:

- applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e dei soci lavoratori condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti nei contratti collettivi di lavoro del settore;
- rispettare tutti gli obblighi previdenziali previsti dalla vigente normativa;
- stipulare idonea assicurazione, per il personale, al fine di coprire i rischi di infortunio e RCT nell'espletamento dell'attività sia all'interno che all'esterno degli edifici.

L'appaltatore dovrà presentare, prima dell'inizio del servizio, apposita certificazione comprovante l'avvenuta stipulazione di idonea polizza di assicurazione. La mancanza della predetta polizza comporterà la risoluzione del contratto.

L'appaltatore si impegna altresì alla tempestiva sostituzione del personale assente per ferie, malattia, etc.; ciò allo scopo di evitare disservizi nell'espletamento del servizio. Nel caso di sostituzioni di personale, l'appaltatore si impegna a garantire l'impiego di personale che risponda ai requisiti previsti (formazione, addestramento, ecc.) senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.

L'appaltatore dovrà fornire trimestralmente l'elenco del personale operante presso l'Azienda e comunicare entro 7 giorni eventuali sostituzioni del medesimo.

L'appaltatore dovrà esibire ad ogni richiesta dell'Azienda il libro matricola, il libro paga ed il registro previsto dalle vigenti norme.

Ai fini del presente appalto l'Appaltatore dovrà inoltre produrre l'organigramma del personale che sarà impiegato nell'appalto stesso.

### **Registrazione e verifica delle presenze del personale impiegato nell'appalto**

La presenza del personale impiegato nell'appalto dovrà essere registrata mediante appositi sistemi di rilevazione delle presenze. La rilevazione delle presenze potrà essere effettuata mediante i consueti sistemi di timbratura. Sono ammessi, a discrezione dell'appaltatore, sia sistemi di rilevazione cartacei che timbratori meccanici e relativi cartellini, timbratori digitali con badge, timbratori digitali mediante

app.

È facoltà dell'AULSS 8 eseguire sopralluoghi, anche non precedentemente concordati con l'appaltatore, per accertare l'effettiva presenza sul luogo di lavoro del personale dell'appaltatore che, sulla base delle timbrature di entrata in servizio, risulta operante.

La documentazione relativa alla rilevazione delle presenze dovrà essere allegata alla fattura periodica di addebito delle prestazioni rese (copia di cartellini, tabulati ecc.)

### **Comportamento del personale**

Il personale dell'appaltatore avrà l'obbligo di:

- mantenere la più assoluta riservatezza su persone, documenti, informazioni ed altro;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

L'appaltatore dovrà impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Azienda impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte dell'Azienda.

I dipendenti dell'appaltatore dovranno mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che dei dipendenti dell'Azienda ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'appaltatore risponderà dei danni procurati all'Azienda e a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Azienda medesima, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Il mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy comporterà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione.

### **Divise del personale in servizio e dotazione dei DPI**

Il personale deve indossare una divisa fornita a cura e spese dell'appaltatore, tale da rendere identificabile il personale medesimo.

La divisa dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia.

La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

È fatto divieto all'appaltatore di affidare al proprio personale il lavaggio degli indumenti da lavoro presso la propria abitazione, ricadendo sull'appaltatore il lavaggio e ricondizionamento delle divise del proprio personale.

La divisa deve essere completata da tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale necessario ed utile all'ottimale svolgimento del servizio

L'appaltatore dovrà presentare in fase di offerta tecnica le schede tecniche relative ai DPI e agli indumenti di lavoro che saranno utilizzati nel corso dell'appalto. Le Aziende potranno chiedere la sostituzione del materiale proposto, qualora non se ne ravvisi l'idoneità.

### **Formazione del personale**

L'appaltatore dovrà assicurare lo sviluppo e/o l'aggiornamento delle capacità gestionali e relazionali e delle competenze tecniche ed operative delle proprie risorse umane.

L'appaltatore dovrà pertanto effettuare il primo corso di formazione ed addestramento prima dell'inserimento in servizio dei propri operatori. Nel caso di operatori assorbiti per effetto della clausola sociale, la formazione dovrà avvenire entro 60 giorni dalla presa in carico dell'appalto.

L'appaltatore trimestralmente e/o su richiesta scritta dell'Azienda appaltante dovrà presentare lo stato di formazione di tutto il personale alle sue dipendenze.

Tutti i corsi sopra citati dovranno essere tenuti da docenti esperti in materia. L'appaltatore dovrà presentare nel progetto tecnico i programmi di formazione teorica, di addestramento pratico e di aggiornamento, ed il relativo materiale didattico, ore previste, il calendario dei corsi proposti, nonché il curriculum non nominativo dei docenti esperti in materia che intende impiegare nella formazione teorico-pratica.

Tali docenti dovranno essere esterni alla ditta appaltatrice e dovranno essere organizzati corsi di formazione tenuti dagli specialisti dei principali fornitori di ausili protesici gestiti in magazzino.

Il superamento dei corsi deve essere comprovato da specifico attestato.

L'attività di formazione deve prevedere almeno una sessione teorico-pratica sulla manutenzione-gestione degli ausili classificati come "elettromedicali"

L'Azienda potrà richiedere la modifica o l'integrazione di quanto presentato e, una volta che sarà giudicata conforme, ne approverà l'effettuazione. Le modifiche ai corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento, potranno essere richieste dall'Azienda per tutta la vigenza contrattuale senza che l'appaltatore abbia nulla da obiettare.

L'appaltatore oltre ai programmi ed al calendario dei corsi dovrà indicare all'Azienda il nome e cognome dei partecipanti, sede ed orari dove si terranno le lezioni.

L'Azienda potrà verificare con proprio personale, e in qualsiasi momento, se le lezioni teoriche e l'addestramento pratico tenute dall'Impresa sono conformi al programma di formazione o d'aggiornamento o di addestramento presentato e approvato.

L'appaltatore deve organizzare la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento dei propri operatori tenendo presente come requisito minimo quanto sotto descritto.

Gli operatori addetti al servizio dovranno essere appositamente addestrati in merito alle corrette procedure di intervento ed alle metodologie di pulizia, sanificazione e disinfezione di ausili protesici e prodotti affini.

Lo scopo della formazione degli operatori deve essere quello di fornire, tramite un approccio multidisciplinare, gli elementi necessari a conoscere e comprendere in modo ampio e completo i diversi aspetti connessi alle attività di pulizia/sanificazione in ambito sanitario. A seconda del ruolo rivestito se gestionale, di coordinamento o operativo, l'appaltatore dovrà affrontare il tema sopracitato secondo prospettive diverse.

La formazione dovrà comprendere come argomenti la prevenzione e protezione da rischi legati all'ambiente di lavoro specifico e all'ambiente di lavoro dell'Azienda, la formazione e/o addestramento relativamente ai dispositivi individuali di protezione.

Inoltre la formazione dovrà comprendere almeno i seguenti argomenti:

- concetti di igiene personale;
- concetti di pulizia, sanificazione e disinfezione;
- sequenza corretta delle modalità operative;
- corrette modalità di utilizzo e delle precauzioni d'uso delle attrezzature e dei prodotti utilizzati per le specifiche attività lavorative;
- conoscenza ed addestramento all'utilizzo dei dispositivi di protezione.

### **Sorveglianza sanitaria**

Il personale dell'appaltatore dovrà essere in possesso del giudizio di idoneità alla mansione specifica, se esposto a rischi per cui è obbligatoria la sorveglianza sanitaria preventiva e periodica, espresso dal Medico Competente dell'appaltatore stesso.

L'appaltatore avrà l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la tutela della salute del personale, assumendosi tutte le responsabilità nell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda da ogni responsabilità in merito, salvo per quanto previsto dall'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008.

L'appaltatore è tenuto ad assicurare che, nell'esecuzione di quanto previsto dal presente capitolato, siano adottati tutti i provvedimenti necessari e le precauzioni atte a garantire l'incolumità degli operatori addetti alle varie attività nonché all'utenza interna ed esterna dell'Azienda, onde evitare danni ai beni dell'Azienda e non, rimanendo unico responsabile dei danni e degli inconvenienti arrecati.

### **SISTEMA DI TRACCIAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI CON L'UTENZA**

L'appaltatore dovrà dotarsi di un sistema di tracciamento delle chiamate (o dei tentativi di chiamata) verso l'utenza. In caso di mancata risposta da parte dell'utenza per le attività di consegna, ritiro e

manutenzione presso il domicilio degli assistiti (e in tutti gli altri casi in cui sia necessario contattare l'utenza) l'appaltatore, dopo aver esperito inutilmente tutti i tentativi di contatto previsti dal presente documento, dovrà segnalare immediatamente, a mezzo mail, l'impossibilità di eseguire l'intervento richiesto dall'AULSS o l'intervento programmato autonomamente.

Il sistema di tracciamento, preferibilmente di società terza, dovrà dare evidenza almeno dei seguenti elementi:

- numero telefonico chiamato
- numero di tentativi di chiamata
- numero di squilli per ogni chiamata
- data ora della chiamata

### **Art. n. 3- Quantitativi ed importi a base d'asta relativi al servizio oggetto dell'appalto**

**L'importo totale annuo del servizio a base d'asta è pari a € 762.882,00 IVA esclusa.**

Tale importo viene distinto nelle voci riportate di seguito, che contemplano i volumi annuali di attività stimati.

**VOCE 1. Servizio di ritiro dell'ausilio usato presso il domicilio dell'utente, comprensivo di: trasporto presso il magazzino, verifica dello stato dell'ausilio e proposta di fuori uso, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere (es. smontaggio).**

<b>RIPARTIZIONE TIPOLOGIA AUSILI</b>	<b>QUANTITA' STIMATA PER ANNO</b>
RITIRI MONTASCALE	120
RITIRI LETTO	1.500
RITIRI ALTRI AUSILI	13.500

Si segnala che in circa il 20% dei ritiri sopra riportati si prevede un ritiro multiplo di ausili (inteso come ritiro effettuato nel medesimo giorno di due o più ausili).

**Per il servizio di ritiro indicato alla Voce 1 la base d'asta annuale è pari a € 98.700,00 IVA esclusa.**

\*\*\*

**VOCE 2. Servizio di consegna dell'ausilio ricondizionato o nuovo comprensivo di: trasporto, montaggio, adeguamento e istruzioni all'uso, presso il domicilio dell'utente, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere.**

<b>RIPARTIZIONE TIPOLOGIA AUSILI</b>	<b>QUANTITA' STIMATA PER ANNO</b>
CONSEGNE MONTASCALE	120
CONSEGNE LETTO	1.500

CONSEGNE ALTRI AUSILI	13.500
-----------------------	--------

Si segnala che per una percentuale del 40% delle consegne sopra riportate, si prevede una consegna multipla di ausili (intesa come consegna effettuata nel medesimo giorno di due o più ausili).

**Per il servizio di consegna indicato alla Voce 2 la base d'asta annuale è pari a € 98.700,00 IVA esclusa.**

\*\*\*

**VOCE 3. Servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione, piccola manutenzione e rimessaggio, inventariazione e stoccaggio, art. 2 lett. d) .** Gli ausili ripristinati sono di diversa tipologia. La base d'asta è diversa a seconda del tipo di ausilio considerato, i volumi sono stati calcolati sulla base del numero medio degli ausili ripristinati negli ultimi anni.

DPCM 2017	DESCRIZIONE	QUANTITA'	BASE D'ASTA unitaria
04.03.21.003	ASPIRATORE	73	€ 5,00
04.33.03.003	CUSCINO FIBRA CAVA SILICONATA	13	€ 5,00
04.33.03.015	CUSCINO A BOLLE D'ARIA	479	€ 5,00
04.33.06.018	MATERASSO AD ARIA con compressore	2.281	€ 15,00
04.33.06.006	MATERASSO VENTILATO in espanso composito	383	€ 20,00
04.33.06.015	MATERASSO A BOLLE D'ARIA con compressore	186	€ 20,00
04.48.21	TAVOLO INCLINABILE PER STATICA	28	€ 15,00
09.12.03.003	SEDIA A COMODA SENZA RUOTA	12	€ 15,00
09.12.03.006	SEDIA COMODA CON RUOTE PER DOCCIA/WC manovr.da accomp.	158	€ 18,00
09.12.03.012	SEDIA COMODA CON RUOTE PER DOCCIA/WC ad autospinta	12	€ 18,00
09.12.15	RIALZI RIMOVIBILI PER WC	167	€ 5,00
09.33.03.015	SEDIA GIREVOLE PER VASCA DA BAGNO	145	€ 12,00
12.03.06.003/6/9	STAMPILLE ANTIBRACHIALI E SOTTOASCELLARI	15	€ 2,00
12.03.16.003	TRIPODE	11	€ 2,00
12.03.16.006	QUADRIPODE	2	€ 2,00
12.06.06.003	DEAMBULATORE CON 2 RUOTE E 2 PUNTALI	476	€ 10,00
12.06.09.003	DEAMBULATORE CON 4 RUOTE PIROETTANTI	641	€ 10,00
12.18.06	TRICICLO A PEDALI	3	€ 20,00
12.21.27.009	CARROZZINA ELETTRICA	28	€ 20,00
12.22.03.003/18.3	CARROZZINE PIEGH AUTOSPINTA/A SPINTA CON TELAIO PIEGH	1.350	€ 20,00
12.22.03.006	CARROZZINA LEGGERA	150	€ 20,00
12.22.03.009	CARROZZINA SUPERLEGGERA	41	€ 20,00
12.22.18.006	CARROZZINA RIGIDA	699	€ 20,00
12.22.18.015	CARROZZINA BARIATRICA	5	€ 20,00
12.23.03.006	SCOOTER ELETTRICO	2	€ 20,00
12.24.09.015	KIT MOTORIZZAZIONE UNIVERSALE	18	€ 20,00
12.36	AUSILI PER IL SOLLEVAMENTO	591	€ 15,00
12.36.21	SOSTEGNI PER IL CORPO PER IL SOLLEVAM (IMBRACATURE)	485	€ 5,00
18.09.21	SEGGIOLONI	70	€ 30,00

18.12.07.003/6	LETTI A REGOLAZIONE MANUALE	1.098	€ 20,00
18.12.10.003/9	LETTI A REGOLAZIONE MOTORIZZATA	40	€ 20,00
18.12.91.003	SUPPORTO PER ALZARSI DAL LETTO	742	€ 2,00
18.12.91.006/27.3	SPONDE PER LETTO	2.319	€ 3,00
18.30.08.006	MONTASCALE A RUOTE	7	€ 20,00
18.30.08.009	MONTASCALE A CINGOLI	32	€ 20,00
21.15.15.006	MACCHINA DATTILO BRAILLE	2	€ 5,00
22.03.18.003	VIDEO-INGRANDITORE	1	€ 10,00

**Per i servizi di pulizia, sanificazione e disinfezione, ivi incluse le riparazioni rientranti nella piccola manutenzione e rimessaggio, inventariazione e stoccaggio indicati alla Voce 3 la base d'asta annuale è pari a € 157.192,00 IVA esclusa.**

\*\*\*

**VOCE 4. Servizio di manutenzione programmata (o preventiva) delle apparecchiature elettromedicali**

AUSILIO	QUANTITA'
Ausili per la terapia respiratoria	158
Compressori materassi antidecubito	1.035
Letto elettrico + base elettrica	110
Montascale a cingoli e a ruote	155
Sollevatore elettrico	559
Carrozzina elettrica	242
Unità di propulsione	158

La manutenzione programmata dovrà avvenire, per tutto il tempo in cui l'ausilio è in dotazione all'utente, con la periodicità prevista dal produttore e secondo il calendario definito dallo stesso.

**Per il servizio di manutenzione programmata delle apparecchiature elettromedicali indicato alla Voce 4 la base d'asta annuale è di € 33.290,00 IVA esclusa.**

\*\*\*

**VOCE 5. Pezzi di ricambio per manutenzioni straordinarie**

Al solo fine di consentire alle ditte partecipanti di formulare la migliore offerta, si riporta di seguito una tabella con un elenco degli ausili ad alto costo/ad alta frequenza di manutenzione e il numero annuo stimato delle riparazioni.

PRESIDI DESCRIZIONE	NUMERO PRESIDI RIPARATI
ASPIRATORI	72

CARROZZINE	323
CARROZZINE ELETTRICHE	29
COMPRESSORI	100
CUSCINI ANTIDECUBITO	57
DEAMBULATORI	450
LETTI 1/2 MANOVELLE	1.269
LETTI ELETTRICI	29
MATERASSI ANTIDECUBITO	169
MONTASCALE	72
RIALZO WC	58
SEDIA VASCA E DOCCIA WC	99
SEGGIOLONE POLIFUNZIONALE	80
SOLLEVATORE ELETTRICO	293
SOLLEVATORE MANUALE	212
SPONDE LETTO	500
SUPPORTO PER LETTO	125

Le quantità indicate potranno variare, in più o in meno, in relazione all'effettivo fabbisogno dell'Azienda ULSS.

**Per le manutenzioni straordinarie degli ausili con utilizzo di pezzi di ricambio, indicate alla Voce 5, la base d'asta annuale è stimata in € 375.000,00 IVA esclusa, comprensiva del costo dei pezzi di ricambio, del costo della manodopera impiegata e di ogni altro costo relativo all'intervento manutentivo.**

**Le ditte partecipanti dovranno proporre nell'offerta economica una percentuale unica di sconto da applicare sui prezzi di listino relativi ai pezzi di ricambio degli ausili soggetti a riparazione straordinaria. I prezzi scontati dei predetti pezzi di ricambio dovranno intendersi onnicomprensivi del costo del pezzo di ricambio, del costo della manodopera impiegata e di ogni altro costo relativo all'intervento manutentivo.**

Le ditte partecipanti dovranno allegare all'offerta economica i listini dei pezzi di ricambio di più frequente utilizzo dei principali produttori. Tali listini saranno via via integrati con nuovi eventuali pezzi.

Si precisa che, al fine dell'aggiudicazione della procedura, la percentuale di sconto offerta verrà applicata all'importo complessivo a base d'asta per le manutenzioni straordinarie, individuando così il valore complessivo offerto per le manutenzioni straordinarie, che verrà sommato agli importi offerti in relazione alle voci 1), 2) 3) e 4), al fine di determinare il prezzo complessivo d'offerta.

#### **Art. 4 - Tempi per consegne, ritiri, manutenzione/riparazione e sanificazione**

La consegna dell'ausilio dovrà avvenire il più rapidamente possibile e comunque non oltre cinque giorni lavorativi, incluso il sabato, dalla data di ricevimento dell'ordine. In situazioni di urgenza (ad esempio, dimissioni protette, pazienti in ADI), da dichiararsi a cura dell'Assistenza Protesica dell'Azienda Ulss, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla consegna delle merci entro e non oltre 1 giorno lavorativo, incluso il sabato, dal ricevimento dell'ordine.

In caso di consegna di prodotti difettosi e/o non conformi, la ditta dovrà provvedere alla tempestiva

sostituzione, entro 1 giorno lavorativo dalla contestazione da parte dell'Azienda Ulss. Non sono consentite consegne parziali o in acconto, salvo diverso accordo nell'ambito di singole consegne.

Il ritiro dell'ausilio presso il paziente che non necessiti più dello stesso, deve avvenire entro due giorni lavorativi dalla richiesta da parte dell'Assistenza Protesica dell'Azienda Ulss.

La sanificazione dell'ausilio dovrà avvenire entro tre giorni lavorativi dal ritiro. Avvenuta la sanificazione, l'ausilio dovrà essere immediatamente messo in disponibilità, reso palese attraverso il sistema informativo.

La sostituzione degli ausili già in dotazione dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dalla segnalazione da parte dagli Uffici Ulss, presso il domicilio dell'utente. In caso di urgenza dovrà avvenire entro 1 giorno lavorativo.

Il sopralluogo per riparazione a domicilio degli ausili, dovrà avvenire entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione da parte dagli Uffici Ulss.

La sostituzione dell'aspiratore per riparazione dovrà avvenire il giorno stesso della chiamata, con ausilio di medesime caratteristiche, e su chiamata dell'utente utilizzatore o dei Servizi competenti Ulss.

In caso di mancata consegna o ritardo, rispetto ai termini indicati nel contratto o nell'ordine, l'ULSS potrà applicare una penale a carico della ditta.

La ditta dovrà eseguire il servizio a regola d'arte sulla base dei volumi indicati nel capitolato.

DESCRIZIONE SERVIZIO	ORDINARIA	URGENTE	DIFETTOSI/NON CONF.	SIT. PERICOLO	SOPRALLUOGO
CONSEGNA SABATO INCLUSO	5 gg	1 gg	1 gg dalla contestazione		
SANIFICAZIONE	3 gg				
MANUTENZIONE PROGRAMMATA	Secondo cronoprogramma			48 ore	
RIPARAZIONE	5 gg	1 gg			3 gg
ASPIRATORI	Il gg stesso				
RITIRO PER INUTILIZZO	2 gg				
SOSTITUZIONE	2 gg	1 gg			

#### **Art. 5 - Presa in carico degli ausili ed inventariazione**

Con riferimento all'eventuale attività di "trasferimento" degli ausili dal magazzino dell'attuale gestore al magazzino del nuovo aggiudicatario, è previsto il riconoscimento di una quotazione forfettaria a metro cubo, pari ad un massimo di € 30,00 + IVA.

Gli ausili verranno resi disponibili dall'attuale gestore "a bocca di magazzino" e la ditta aggiudicataria dovrà provvedere, con propri mezzi e risorse, al trasferimento degli ausili presso il proprio magazzino.

Il concorrente dovrà inserire nell'offerta economica il costo complessivo per il trasferimento come sopra descritto.

Si stima che sia necessario trasferire circa 700 metri cubi di materiale vario non impilabile, composto prevalentemente da:

- Carrozine manuali ed elettriche;
- Deambulatori;
- Comode;
- Letti manuali ed elettrici;
- Sollevatori;
- Materassi e cuscini antidecubito.

L'offerta economica per il trasferimento di quanto sopra non concorre alla determinazione del valore complessivo dell'offerta preso a riferimento per l'aggiudicazione della gara.

La ditta, prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio oggetto del capitolato, dovrà recuperare tutte le informazioni rilevanti per la corretta gestione degli ausili. Dovrà quindi provvedere alla presa in carico, alla verifica dello stato degli ausili e all'inventariazione degli stessi e, ove necessario, all'esecuzione delle riparazioni e sanificazioni: in tal caso verrà riconosciuto il corrispettivo previsto nell'offerta presentata dalla ditta per il servizio di sanificazione e disinfezione, piccola manutenzione e rimessaggio (art. 2 lett. d, Voce 3), previo contraddittorio con un referente dell'Azienda ULSS 8.

Per le apparecchiature elettromedicali la Ditta redigerà il cronoprogramma delle manutenzioni programmate (o preventive). Gli ausili che sono presso il domicilio sono recuperati gradualmente e l'operazione si concretizza su ordine di ritiro da parte dell'Azienda ULSS.

Le procedure relative al passaggio delle giacenze dei presidi, in particolare la rilevazione iniziale e la presa in carico, nonché la verifica dello stato degli ausili saranno svolte in contraddittorio con l'Azienda Ulss e definite da apposite istruzioni scritte.

La ditta, in particolare, deve farsi carico delle attività di seguito descritte:

**a) Presa in carico**

La ditta dovrà garantire il censimento di tutti gli ausili presi in carico verificando la giacenza e completando l'inserimento nel *database* di proprietà dell'Azienda Ulss 8;

**b) Inventariazione**

La ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto sistema di inventariazione e valorizzazione, nonché la catalogazione di tutti gli ausili secondo le modalità indicate dall'Azienda ULSS 8 Berica. In particolare:

- la verifica se l'ausilio sia già inventariato, o inventariazione dello stesso tramite apposita etichetta con numero identificativo fornito e secondo le indicazioni o regolamenti in atto presso l'Azienda ULSS 8 Berica, in modo tale che risulti inamovibile anche a seguito dei processi di sanificazione.
- catalogazione dei beni in deposito classificati mediante il codice ISO principale dell'ausilio di cui al D.P.C.M. 12.1.2017, Allegato 5, Elenco 2a e Elenco 2b, nonché Elenco 1 eventualmente riutilizzabile, con relative fotografie in formato digitale, codifiche di accessori/aggiuntivi, specifiche tecniche (dimensioni, portata, ecc.) e quant'altro utile alla loro corretta identificazione e descrizione. Gli ausili presenti a magazzino dovranno essere visibili in un apposito catalogo visualizzabile on-line dai prescrittori, ovvero dagli operatori che saranno individuati dall'Azienda ULSS 8 Berica. Il sistema di visualizzazione deve prevedere

accessi diretti ai dati evitando di specificare più volte le credenziali di accesso (Active directory) e garantire l'accesso diretto alla visualizzazione dei dispositivi presenti a magazzino. Il programma deve permettere una ricerca rapida dei dispositivi anche a seconda delle caratteristiche tecniche peculiari dei dispositivi stessi (non solo ricerca per codice). I dispositivi devono poter essere identificati nelle varie fasi di lavorazione in maniera chiara. Tutto ciò al fine di permettere all'equipe prescrivente la possibilità di individuare l'ausilio con le specifiche caratteristiche più idonee alle necessità dell'utente.

**c) Registrazione informatica**

La ditta, dal momento della presa in carico di ogni ausilio, sarà responsabile della corretta e tempestiva registrazione informatica, assicurando sempre l'allineamento della corretta e tempestiva registrazione informatica tra la consistenza fisica e contabile delle giacenze.

**d) Verifica di qualità**

La presa in carico presuppone l'idoneità del bene all'utilizzo per cui è destinato. Nel caso in cui i beni si presentassero con difetti o risultassero inadatti si seguirà per questi le disposizioni precedentemente descritte. Per gli ausili che hanno marcatura CE l'appaltatore dovrà verificare la presenza del manuale d'istruzione d'uso. In caso di mancanza l'appaltatore produrrà scheda apposita chiedendola al produttore;

**e) Cronoprogramma delle manutenzioni programmate (o preventive) delle apparecchiature elettromedicali**

La ditta, quindi, per le apparecchiature elettromedicali prese in carico, redigerà il cronoprogramma delle manutenzioni programmate, indicando: le apparecchiature oggetto della presente manutenzione (tipologia e quantità), il tipo dell'intervento/degli interventi manutentivi prescritti dalla normativa vigente e la relativa periodicità.

In fase di avvio del contratto, in contraddittorio con l'Azienda Ulss, la ditta aggiudicataria effettuerà la ricognizione delle effettive quantità e qualità di apparecchiature da mantenere.

**5.1. Fase di start up del servizio**

La fase di *start up* ha l'obiettivo di trasferire l'attuale magazzino degli ausili, messo a disposizione e gestito dalla ditta attuale affidataria, a una nuova ditta aggiudicataria. La ditta, a tal fine, dovrà porre in essere le attività indicate nel cronoprogramma proposto ed inserito nella Busta "B" Documentazione tecnica.

Tale periodo, di transizione e di avviamento, dovrà terminare entro massimo 20 giorni solari dalla data di stipula del contratto

Qualora, al momento della presentazione dell'offerta nella procedura di gara, la ditta non disponga di una struttura adibita a magazzino e debba provvedere a costituirla entro 45 giorni dalla data di stipula del contratto, il periodo di transizione ed avviamento dovrà essere ultimato entro il termine di 50 giorni dalla data di stipula del contratto.

In tale periodo, la ditta si dovrà comunque rendere disponibile a ritirare e consegnare gli ausili con le modalità descritte nel presente capitolato.

Entro il termine del periodo di *start up* l'Amministrazione potrà recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 del codice civile, qualora la collaborazione sviluppata nel periodo trascorso dovesse profilare difficoltà, accertate e documentabili, nella successiva erogazione del servizio. La comunicazione di recesso sarà fatta, previo preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo PEC.

Qualora la facoltà di recesso sia esercitata, l'Amministrazione riconoscerà all'affidatario il solo corrispettivo, come da offerta, esclusivamente e solo per i servizi eventualmente resi e null'altro la ditta potrà pretendere a qualsivoglia titolo, ragione o causa.

In ogni caso l'Aggiudicataria dovrà impegnarsi a supportare l'Amministrazione nelle operazioni di ripristino dei servizi alle condizioni esistenti alla data d'inizio del periodo di transizione.

## **5.2. Esercizio**

L'esercizio, a regime, inizierà a far data dal completamento della fase di start up e avrà termine alla scadenza del contratto. Dopo la fase di *start up*, l'Amministrazione potrà procedere ai controlli delle prestazioni, del personale e della qualità del servizio.

## **5.3. Fase finale**

La ditta, alla scadenza del contratto, dovrà restituire all'Azienda Ulss gli ausili giacenti a magazzino, consegnando gli stessi ai delegati dell'Azienda ULSS, ponendo i beni "a bocca di magazzino".

La ditta, inoltre, dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, o alla presa in carico dei servizi da parte dell'Amministrazione, avente una durata minima di 15 giorni lavorativi. In tale periodo (che corrisponderà, salvo pattuizioni diverse, all'ultimo mese solare del contratto esistente), la ditta s'impegna a collaborare all'ordinata migrazione dell'attività e delle competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto per ulteriori di 15 giorni lavorativi.

La banca dati di proprietà dell'Azienda ULSS 8 Berica, allo scadere del presente contratto, dovrà essere resa disponibile dall'Aggiudicatario per il recupero dei dati senza addebito di alcun genere a carico dell'Azienda ULSS 8 Berica, in un formato che sarà indicato dal Servizio per l'Informatica dell'Azienda ULSS 8 Berica.

## **Art. n. 6 - Esecuzione del contratto**

L'insieme dei servizi è inquadrato in un progetto di servizio che deve prevedere un inserimento efficace nella realtà organizzativa dell'Azienda ULSS, nonché una fuoriuscita controllata e progressiva, a fine contratto, dalla stessa.

Durante la fase di *start up* la ditta dovrà concordare con il responsabile dell'esecuzione del contratto le modalità di passaggio delle consegne.

Nella fase finale la ditta dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un eventuale nuovo fornitore o della presa in carico dei servizi, da parte dell'Azienda ULSS.

Il progetto relativo ai processi di gestione di inizio e di fine servizio sarà inserito nella Busta "B" documentazione di tecnica presentata in sede di gara.

## **Art. n. 7 - Modalità di fatturazione e pagamenti**

La ditta aggiudicataria dovrà procedere all'emissione e alla trasmissione delle fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore.

Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>.

Al fine del rispetto degli obblighi descritti in premessa, per indirizzare correttamente le fatture emesse, dovrà essere intestata all'Azienda ULSS 8 "Berica, riportando il **Codice Univoco Ufficio UFI8LR**, reperibile anche nel sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it), nonché il **CIG**.

L'amministrazione non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

L'aggiudicatario dovrà presentare, con cadenza mensile posticipata, fattura relativamente a:

- a) servizio di ritiro a buon fine presso il domicilio dell'utente, trasporto presso il magazzino, verifica dello stato dell'ausilio ed eventuale smaltimento, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale (ad es. smontaggio) previsto dal capitolato;
- b) servizio di trasporto, consegna, montaggio, adeguamento ed istruzioni all'uso, presso il domicilio dell'utente, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere previsto da capitolato;
- c) servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione, piccola manutenzione, rimessaggio, inventariazione e stoccaggio onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere previsto da capitolato;
- d) servizio di manutenzione programmata (o preventiva), onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere previsto da capitolato;
- e) servizio di manutenzione straordinaria con fornitura di pezzi di ricambio, sia presso il magazzino dell'appaltatore che presso il domicilio dell'utente, con dettaglio di ogni singolo pezzo sostituito e riferimento al preventivo approvato dall'Azienda ULSS.

In ogni caso, le fatture dovranno riportare:

- relativamente al servizio di ritiro presso il domicilio dell'utente, trasporto presso il magazzino, verifica dello stato dell'ausilio ed eventuale smaltimento ed al servizio di consegna a domicilio dell'utente, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere previsto da capitolato:

- 1) la data e numero della richiesta;
- 2) il nome dell'utente
- 3) gli estremi dei documenti di trasporto
- 4) in allegato, l'ordine (consegna/ritiro) sottoscritta dall'utente e il documento di avvenuto/a ritiro/consegna.

- Relativamente al servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione, piccola manutenzione rimessaggio, inventariazione e stoccaggio nonché alle attività di riparazione degli ausili, onnicomprensivo di qualsiasi altro eventuale onere:

- 1) la data e numero dell'ordine (se previsto);
- 2) il nome dell'utente
- 3) gli estremi dei documenti di trasporto
- 4) in allegato la scheda di avvenuta sanificazione e manutenzione programmata (o preventiva).

- Relativamente al servizio di manutenzione programmata (o preventiva) delle apparecchiature elettromedicali:

- 1) la data e numero dell'ordine (se previsto);
- 2) il nome dell'utente
- 3) gli estremi dei documenti di trasporto
- 4) in allegato la scheda di avvenuta manutenzione programmata (o preventiva).

- Relativamente al servizio di manutenzione straordinaria con fornitura di pezzi di ricambio, sia presso il magazzino dell'appaltatore che presso il domicilio dell'utente, con dettaglio di ogni singolo pezzo sostituito e riferimento al preventivo approvato dall'Azienda ULSS 8, la ditta per la relativa prestazione, dovrà emettere mensilmente fattura a consuntivo, con indicazione dei prezzi dei pezzi di ricambio forniti, del costo unitario (che dovrà ricomprendere i costi della manodopera relativa alla riparazioni), conformemente al percentuale unica di sconto sui listini proposta in sede di gara.

Come indicato alla voce b) dell'art. 2, la ditta, ai fini dell'emissione della fattura riguardante il servizio di ritiro degli ausili dovrà considerare il "ritiro andato a buon fine".

Si precisa che nel caso in cui presso un utente sia ritirato un ausilio e contemporaneamente ne sia consegnato un altro, alla ditta sarà riconosciuto il costo unitario più elevato tra quello della consegna e quello del ritiro.

Le fatture pervenute saranno esaminate al fine di accertare:

a) la concordanza dei prezzi unitari e delle altre condizioni di fornitura, con quelli indicati nel contratto o nell'ordine;

b) l'esattezza dei conteggi e di ogni altra necessaria indicazione, anche ai fini fiscali.

Il pagamento delle fatture, sarà fatto secondo quanto disposto dal D. Lgs. 231/02. Il pagamento delle stesse sarà effettuato purché la merce sia stata regolarmente consegnata e accettata e i servizi regolarmente eseguiti, secondo quanto previsto dal presente capitolato speciale.

Gli eventuali interessi di mora per ritardato pagamento verranno corrisposti ai sensi del D. L.gs. 231/02.

L'Azienda Ulss a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti alla ditta cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, nella prestazione del servizio, o qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 cc.).

### **Art. n. 8 - Obblighi dell'affidatario del servizio**

La ditta aggiudicataria è tenuta all'esecuzione a regola d'arte, secondo gli usi commerciali, del servizio oggetto del presente capitolato. Nella esecuzione la ditta aggiudicataria è tenuta alla diligenza ed a una particolare attenzione qualitativa derivante dalla caratteristica del servizio, adottando tutte le precauzioni necessarie per la perfetta conservazione della merce sia prima che durante il trasporto.

La prestazione a carico della ditta aggiudicataria dovrà essere eseguita sulla base del corrispondente ordinativo scritto (ordine) emesso dall'Azienda Ulss nel rispetto dei termini e delle modalità e dei luoghi ivi indicati.

La ditta aggiudicataria dovrà predisporre la propria struttura commerciale alla ricezione degli ordini via telefax e con altri strumenti informatici richiesti dall'Azienda ULSS. Quest'ultima ha la facoltà, da esercitarsi entro 24 ore dall'invio dell'ordine, di annullarlo, avvalendosi dello stesso strumento utilizzato per l'invio dell'ordine medesimo. Trascorso tale termine, l'ordine diverrà irrevocabile.

### **Art. n. 9 - Attività di controllo da parte dell'Azienda Ulss**

Sono riconosciute all'Azienda Ulss ampie facoltà di controllo da attuarsi nelle forme ritenute più opportune nei confronti della ditta, in relazione alle prestazioni oggetto del presente capitolato ed al rispetto delle condizioni ivi previste, alle competenze del personale ed alla qualità del servizio. I

controlli verranno effettuati mediante personale dell'Azienda Ulss.

E' facoltà dell'Amministrazione richiedere in qualsiasi momento rendicontazioni riassuntive delle prestazioni effettuate.

E' facoltà dell'Amministrazione, altresì, attraverso suo personale, effettuare ispezione nel magazzino della ditta per controllare gli ausili di proprietà dell'Amministrazione ivi depositati e stoccati e verificare l'irreparabilità dei beni dichiarati dalla ditta, al fine dello smaltimento.

La ditta si obbliga, pertanto, a consentire all'Azienda Ulss, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, l'accesso al magazzino, al fine di effettuare dette verifiche e controlli relativi all'integrale e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, rendendosi disponibile all'eventuale collaborazione richiesta.

Dell'attività di controllo svolta potrà essere redatto relativo verbale da sottoscrivere.

### **Art. n. 10 - Verifiche di qualità**

L'Azienda Ulss sulla base delle informazioni contenute nel proprio sistema informativo, si riserva la facoltà di effettuare, altresì, i seguenti controlli:

- 1) riscontri informatici, in tempo reale, sul rispetto delle tempistiche indicate nell'articolo *"termini per consegne, ritiri, manutenzione/riparazione e sanificazione"*
- 2) verifica in tempo reale della corrispondenza tra l'inventario informatico e quello fisico presso il magazzino della ditta (attraverso il codice inventario Ulss quale unica chiave identificativa dell'ausilio) previa verifica ispettiva;
- 3) verifica dell'esatta corrispondenza delle movimentazioni relative alle consegne, ai ritiri, alle sanificazioni e alle rottamazioni, da attuarsi attraverso la matricola aziendale;
- 4) verifica a campione della presenza di beni inventariati e giacenti presso utenti da parte di soggetti individuati e delegati dall'Assistenza Protesica dell'Azienda Ulss ed eventuale segnalazione, da parte degli operatori stessi, di non conformità riscontrate a domicilio dei pazienti relative al mancato funzionamento dei beni, al mancato servizio di assistenza tecnica, al mancato utilizzo dell'ausilio e alla mancata formazione sulle modalità d'uso;
- 5) predisposizione, se ritenuto opportuno, di un questionario di *"customer satisfaction"* nei confronti degli assistiti

### **Art. n. 11 - Rischi da interferenza**

Non risultano rischi da interferenza tali da comportare la redazione del Documento Unico Valutazione del Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)