

**PROCEDURA NEGOZIATA D'URGENZA IN 2 LOTTI PER
L'AFFIDAMENTO DI ACCORDI QUADRO PER LA FORNITURA DI LETTI
DI DEGENZA COMPLETI DI MATERASSO E ARREDI SANITARI
DESTINATI ALL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19"**

SIMOG n. 7740193

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

CAPITOLATO TECNICO

Procedura negoziata d'urgenza in 2 lotti per l'affidamento di Accordi quadro per la fornitura di letti di degenza completi di materasso ed arredi sanitari destinati all'emergenza sanitaria COVID-19.

SIMOG: 7740193

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO DELL'APPALTO	4
3	CARATTERISTICHE MINIME	5
3.1	LOTTO 1 – LETTI DI DEGENZA COMPLETI DI MATERASSO	5
3.2	LOTTO 2 – FORNITURA DI ARREDI SANITARI	6
4	SERVIZI CONNESSI	9
4.1	CONSEGNA E INSTALLAZIONE	9
4.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI DISPOSITIVI	10
4.3	FORMAZIONE OPERATORI	12
4.4	GARANZIA	12
4.5	SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE FULL RISK	12
4.5.1	<i>MANUTENZIONE PREVENTIVA</i>	13
4.5.2	<i>MANUTENZIONE CORRETTIVA</i>	14
4.5.3	<i>FORNITURA PARTI DI RICAMBIO</i>	15
4.5.4	<i>CUSTOMER CARE</i>	15
5	ORGANIZZAZIONE ED ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	17
5.1	ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	17
5.2	DOCUMENTAZIONE DI PROCESSO PER L'ESECUZIONE DELLA FORNITURA	18
5.2.1	<i>ORDINATIVO DI FORNITURA</i>	18
5.2.2	<i>FATTURAZIONE E PAGAMENTI</i>	18
5.3	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	19
5.3.1	<i>GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI</i>	19

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici e organizzativi relativi alla fornitura di letti di degenza completi di materasso ed arredi sanitari connessi, destinati all'emergenza sanitaria "COVID-19".

1.1 DEFINIZIONI

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Strutture Sanitarie beneficiarie	Strutture Sanitarie del Servizio Sanitario Regionale
Soggetto attuatore	Il Presidente della Regione Basilicata, nominato Soggetto Attuatore ai sensi dell'O.C.D.P.C. n. 630 del 2 febbraio 2020
SUA-RB (Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata)	Il soggetto che agisce su disposizione del Soggetto Attuatore per l'acquisto di beni, servizi e lavori necessari all'attuazione dei primi interventi in relazione all'emergenza in atto, secondo quanto disposto con D.P.G.R. Basilicata n. 45 del 12/03/2020
Fornitore/i	Il singolo aggiudicatario (impresa, raggruppamento temporaneo o consorzio di imprese) della procedura negoziata di cui in premessa, che, conseguentemente, sottoscrive l'Accordo Quadro impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli Contratti di Fornitura
Amministrazione o Amministrazione Beneficiaria	La struttura sanitaria beneficiaria che riceve i prodotti dal Fornitore nella tipologia e quantità espresse nell'Ordinativo di Fornitura emesso dalla SUA-RB
Ordinativo di Fornitura (OdF)	Il documento inviato dalla SUA-RB al Fornitore con il quale affida la fornitura oggetto del presente Accordo
Responsabile della Fornitura	Persona fisica, nominata dal Fornitore al momento della stipula dell'Accordo Quadro, quale referente delle forniture nei confronti dell'Amministrazione. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.
Responsabile del Procedimento per l'Accordo Quadro	Referente SUA-RB che si occuperà dei rapporti con i Fornitori per tutti gli aspetti concernenti la gestione e il coordinamento delle attività relative all'Accordo Quadro.
Verbale della "Verifica di conformità"	Documento redatto dal Fornitore e controfirmato dal referente dell'Amministrazione beneficiaria, a seguito della verifica delle forniture, per il rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, dei suoi allegati e di tutta la documentazione sottoscritta dalle parti in fase di stipula dell'Accordo Quadro e dell'Ordinativo di Fornitura e della corretta funzionalità dei dispositivi installati.

2 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Tecnico disciplina la fornitura di dispositivi medici e servizi connessi, inclusi nel prezzo del dispositivo nell'ambito dell'emergenza sanitaria "COVID-19".

La procedura è suddivisa in 2 (due) Lotti merceologici.

In particolare, l'oggetto dell'Accordo quadro che sarà stipulato con gli aggiudicatari di ciascun Lotto consiste nella fornitura di:

Lotto 1 – Letti di degenza completi di materasso;

a) Dispositivo in configurazione minima secondo le caratteristiche tecniche minime stabilite nel presente Capitolato Tecnico

b) Servizi connessi, cioè inclusi nel prezzo del dispositivo in configurazione minima, secondo le caratteristiche tecniche minime stabilite nel Capitolato Tecnico:

- consegna e installazione;
- verifica di conformità incluse le verifiche di sicurezza elettrica generali e particolari e le verifiche funzionali (di cui alla normativa CEI applicabile);
- formazione del personale;
- **garanzia per 24 mesi;**
- servizio di **assistenza e manutenzione "full risk" per i primi 24 mesi;**

Lotto 2 – Arredi sanitari

a) Fornitura/Dispositivo in configurazione minima secondo le caratteristiche tecniche minime stabilite nel presente Capitolato Tecnico

b) Servizi connessi, cioè inclusi nel prezzo del dispositivo in configurazione minima, secondo le caratteristiche tecniche minime stabilite nel Capitolato Tecnico:

- consegna, montaggio e posa in opera;
- verifica di conformità;
- **garanzia per almeno 24 mesi;**
- servizio di **assistenza e manutenzione "full risk" per i primi 24 mesi;**

Il concorrente, in relazione a ciascun lotto per cui intende partecipare, presentando offerta, si impegna a fornire i dispositivi medici oggetto del lotto rispondenti alle *caratteristiche tecniche minime*, così come definite e indicate nel presente Capitolato Tecnico, completi di tutti i componenti necessari al loro corretto, sicuro e immediato funzionamento per l'utilizzo clinico a cui sono destinati.

Si specifica che il dispositivo in configurazione minima offerto dovrà possedere le caratteristiche tecniche idonee all'installazione dei dispositivi opzionali offerti.

Le *caratteristiche tecniche minime*, così come definite e indicate nel presente Capitolato Tecnico, devono essere necessariamente possedute dai dispositivi offerti in gara **a pena di esclusione dalla gara.**

3 CARATTERISTICHE MINIME

3.1 LOTTO 1 – LETTI DI DEGENZA COMPLETI DI MATERASSO

LOTTO 1 – LETTI DI DEGENZA COMPLETI DI MATERASSO

Letti di degenza completi di materasso (N. 30)

Letti per degenza ospedaliera, ad altezza variabile con sponde di contenimento laterale, dotato di attuatori elettrici, con piano di coricamento snodato a 4 o più sezioni, almeno 3 snodi con movimento Trendelenburg ed Antitrendelenburg +/- 12° minimo, posizione poltrona

Trendelenburg di emergenza e tasto CPR veloce con azzeramento dei piani.

Sistemi di movimentazione stabile e sicuro a leveraggi

Comandi per operatore e per paziente, con tutte le funzioni per la movimentazione del piano rete.

Tasto temporizzato controllo movimentazioni accidentali.

Nella sua configurazione minima dovrà essere composto da struttura portante poggiata su ruote antistatiche, piroettanti, rivestite di gomma antitraccia per la movimentazione, con sistema frenante, piano di coricamento snodato con schienale regolabile, coppia spalle removibili.

Accessori a corredo: asta porta flebo, supporti per sacche diuresi e drenaggio.

Ciascun dispositivo deve essere fornito completo di tutti gli accessori necessari a garantire il corretto, sicuro ed immediato funzionamento, nonché la relativa sanificazione.

Ciascun dispositivo deve essere dotato di materasso statico:

- compatibile;
- a doppio strato in schiumato poliuretano;
- cover impermeabile ai liquidi e permeabile ai vapori e maniglie per il trasferimento;
- capacità massima di peso ≥ 160 kg

Prescrizioni requisiti di sicurezza

Trattandosi di forniture configurabili come Dispositivi Medici, gli stessi dovranno essere conformi a quanto dispone la direttiva europea 47/2007 e s.m.i. e di conseguenza dovranno riportare in scheda tecnica tutti gli elementi necessari per la decodificazione del dispositivo, ovvero il n. di CND, l'eventuale numero di registrazione in Banca dati/Repertorio dei dispositivi medici e la classe di appartenenza.

Tutti i singoli componenti con i quali l'utilizzatore può entrare in contatto durante l'uso previsto, devono essere progettati e realizzati in modo tale da evitare lesioni fisiche o danni materiali in termini di stabilità, bordi ed angoli devono essere privi di bave, arrotondati e smussati.

I sistemi di regolazione devono essere di facile uso, posti in modo da evitare azionamenti accidentali.

Le impugnature devono essere progettate in modo da evitare l'intrappolamento delle dita durante l'uso.

Le estremità di eventuali componenti cavi devono essere chiuse o tappate.

Il letto, comandi, eventuali accessori e sezioni rimovibili devono essere facilmente sanificabili.

Norma di riferimento obbligatoria in materia di sicurezza

L'impianto elettrico del letto dovrà essere conforme alla norma EN 60601-1 per la sicurezza elettrica dei dispositivi elettromedicali.

LOTTO 2 – ARREDI SANITARI

Comodino bifronte con tavolo servitore (n.73)

Comodino bifronte su ruote con tavolo servitore.

Dimensioni indicative: L 500 P 515 H 865 mm circa.

Caratteristiche:

- struttura metallica zincata, verniciata a polveri epossidiche atossiche (o materiale equivalente), cassetto/i ed ante in materiale HPL, lavabile e sanificabile
- cassetto superiore scorrevole e vano richiudibili, accessibili da entrambi i lati
- vano centrale a giorno
- tavolo servitore integrato, abbattibile a scomparsa lateralmente, regolabile in altezza ed inclinabile a leggio
- 4 ruote piroettanti con battistrada antitraccia con frenatura individuale
- maniglie metalliche ergonomiche
- portabottiglie
- dimensioni esterne (senza tav. servitore): mm 500 x 515 x 865 (altezza top)
- dimensione utile top superiore: mm 465 x 415 circa
- dimensioni tavolo servitore: mm 590 x 337 circa
- regolazione in altezza tavolo servitore: mm 730 - 1060 circa
- carico max tavolo servitore: 5 kg al bordo / 9 kg al centro circa
- carico max del cassetto superiore: 5 kg circa
- carico max del comodino: 20 kg peso: 35 kg circa

Accessori opzionali:

- serratura cassetto/i
- serratura vano centrale
- portasciugamano;
- barra portaccessori laterale
- supporto porta telefono/tablet

Finiture e colori a scelta dell'amministrazione beneficiaria.

Armadio per camera di degenza monocompartimento (n. 73)

Armadio a un posto con ad anta battente, suddiviso internamente in 1 vano scarpe, un vano abiti con asta appendiabiti.

Dimensioni indicative: L 450 P 557 H 1910 mm circa

Caratteristiche

- struttura in nobilitato melamminico due lati antigraffio (o materiale equivalente), classe E1 (a basso contenuto di formaldeide) spessore 18 mm circa;
- profilo frontale parapolvere e antirumore;
- schiena spessore min 6 mm, in pannello nobilitato melamminico (o materiale equivalente)
- gambe in acciaio (o materiale equivalente) dotate di piedini regolabili
- frontali realizzati in nobilitato melamminico due lati antigraffio (o materiale equivalente), spessore 18 mm circa, bordato in ABS (o materiale equivalente) spessore 2 mm circa
- cerniere in acciaio (o materiale equivalente) complete di basetta, apertura/chiusura 180°
- maniglie metalliche ergonomiche.

Attrezzatura interna:

- ripiani spessore 18 mm circa bordo ABS (o materiale e quivalente) spessore 2 mm.
- Asta appendiabiti

Accessori opzionali:

- serratura

- cerniere ante dotate di tre regolazioni o sistema frenante di apertura e chiusura
- Finiture e colori a scelta dell'amministrazione beneficiaria. Ancoraggio a parete se richiesto.

Tavolo a 1 posto (n.9)

Tavolo ad un posto

Dimensioni indicative: L 950 P 600 H 805 mm circa

Caratteristiche

- piano realizzato con pannello idrorepellente di spessore 25 mm circa a basso contenuto di formaldeide classe E1
- pannello in nobilitato melamminico (o materiale equivalente) due lati antigraffio
- bordature perimetrali realizzate con profili ABS (o materiale equivalente) di spessore 2 mm circa ampiamente raggiati
- gambe metalliche realizzate di acciaio verniciato a polveri epossidiche (o materiale equivalente) complete di piedini registrabili in altezza (da 780 a 810 mm circa per consentire l'inserimento della carrozzina).

Finiture e colori a scelta della stazione appaltante

Tavolo a 2 posti (n. 41)

Tavolo rettangolare a due posti

Dimensioni: L 1400 P 600 H 805 mm circa

Caratteristiche:

- piano realizzato con pannello idrorepellente di spessore 25 mm circa a basso contenuto di formaldeide classe E1
- pannello in nobilitato melamminico (o materiale equivalente) due lati con finitura antigraffio
- bordature perimetrali realizzate con profili ABS (o materiale equivalente) di spessore 2 mm circa ampiamente raggiati
- gambe metalliche realizzate in acciaio verniciato a polveri epossidiche (o materiale equivalente) complete di piedini registrabili in altezza (da 780 a 810 mm circa per consentire l'inserimento di una carrozzina).

Finiture e colori a scelta dell'amministrazione beneficiaria.

Tavolo a 6 posti (n.1)

Tavolo rettangolare a sei posti

Dimensioni: L 1400 P 950 H 805 mm circa

Caratteristiche:

- piano realizzato con pannello idrorepellente di spessore 25 mm circa a basso contenuto di formaldeide classe E1
- pannello in nobilitato melamminico (o materiale equivalente) 2 lati con finitura antigraffio.
- bordature perimetrali realizzate con profili ABS (o materiale equivalente) spessore 2 mm ampiamente raggiati
- gambe metalliche realizzate in tubo di acciaio verniciato a polveri epossidiche (o materiale e equivalente) complete di piedini in materiale plastico registrabili in altezza (da 780 a 810 mm circa per consentire l'inserimento di una carrozzina).

Finiture e colori a scelta dell'amministrazione beneficiaria.

Sedia (n.73)

Sedia in plastica senza braccioli con struttura metallo

Dimensioni: L 570 P 540 H 800 mm circa

Caratteristiche:

- struttura con fusto tubolare in acciaio verniciato a polvere (o materiale equivalente)
- sedile e schienale in plastica ignifuga (polipropilene o materiale equivalente)
- piedini antiscivolo

- Impilabile

Finiture e colori a scelta dell'amministrazione beneficiaria.

Asta portaflebo da terra (N. 73)

Piantana per ipodermoclisi con ruote

Dimensioni: L P H 1630 / 2300 mm circa

Caratteristiche

- Piantana per ipodermoclisi, in tubo tondo d'acciaio inox AISI 304 regolabile in altezza e gancio a 4 posti in tondo d'acciaio inox AISI 304, base a cinque razze in alluminio con ruote da 50 mm.
- Portata per gancio kg 5

Norme di riferimento

Le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, per la "Fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni" (approvato con DM 11 gennaio 2017, in G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017) e Decreto correttivo (DM 3 luglio 2019, in G.U. n. 167 del 18 luglio 2019), ove applicabili all'oggetto dell'Appalto Specifico;

Decreto ministro del lavoro, della salute e delle politiche sociali del 10 ottobre 2008 "Disposizioni atte a regolamentare l'emissione di aldeide formica da pannelli a base di legno e manufatti con essi realizzati in ambienti di vita e soggiorno", (G.U. 288 del 10 dicembre 2008), che impone il divieto di commercializzazione di pannelli a base di legno e manufatti con essi realizzati, "se la concentrazione di equilibrio di formaldeide, che essi provocano nell'aria supera il valore di 0,1 ppm (0,124 mg/m³)"

In ogni caso, dovrà essere presentata la Scheda Dati di Sicurezza comprovante l'assenza di Formaldeide ovvero un'emissione: - inferiore a 0,080 mg/m³, quando determinata con il metodo della UNI EN 717-1; - inferiore a 2,275 mg/m² h, quando determinata con il metodo della UNI EN ISO 12460-3; - inferiore a 4,23 mg/100 g per i pannelli truciolari e OSB quando determinato con il metodo della UNI EN ISO 12460-5; - inferiore a 4,55 mg/100 g per i pannelli in MDF, quando determinato con il metodo della UNI EN ISO 12460-5. Il rapporto di prova sulla formaldeide può fare riferimento ad uno qualsiasi dei tre metodi di prova indicati nell'appendice B della norma EN 13986. Può parimenti essere presentato un certificato CARB fase II, secondo la norma ATCM 93120 o anche Classe F**** secondo la norma JIS A 1460, nonché altre eventuali certificazioni che assicurino emissioni inferiori a quelle previste o un rapporto di prova che venga effettuato da parte di un organismo di valutazione della conformità avente nello scopo di accreditamento le norme tecniche di prova che verificano il contenuto o l'emissione di formaldeide secondo la norma EN ISO 12460-3-2015 riportante valori di emissione di formaldeide inferiori al 65% del valore previsto per essere classificati come E1. Inoltre deve essere rilasciata, a richiesta dell'Amministrazione, una dichiarazione del produttore relativa all'istituzione di un sistema di controllo della produzione in fabbrica in conformità della norma EN 312 oppure della norma EN 622-1.

Ai fini della accettabilità dei risultati dei test analitici condotti sui prodotti, tutti i certificati presentati dovranno essere emessi in regime di accreditamento a fronte della norma europea EN ISO/IEC 17025 da parte di un Organismo di Accreditamento (aderente all'EA - European cooperation for Accreditation e/o all'ILAC - International Laboratory Accreditation Cooperation).

Le caratteristiche delle dovranno rispettare, ove applicabili, le seguenti disposizioni:

- D.M. 8 maggio 2003, n. 203 (GU Serie Generale n.180 del 05-08-2003) per i prodotti ottenuti da materiale riciclato.
- Norme relative alla marcatura CE;
- D.M. del 26/6/1984 - D.M. del 3/9/2001 e s.m.i. – sulla classificazione di reazione al fuoco ed omologazione dei materiali ai fini della prevenzione incendi.

In caso di aggiornamento, ritiro o sostituzione delle norme, dovranno essere prese in considerazione le ultime in vigore.

Prescrizioni requisiti di sicurezza

Gli arredi e tutti i singoli componenti degli stessi con i quali l'utilizzatore può entrare in contatto durante l'uso previsto, devono essere progettati e realizzati in modo tale da evitare lesioni fisiche o danni materiali; tale requisito è soddisfatto quando:

- La stabilità è conforme a quanto prescritto dalle normative vigenti per i vari elementi d'arredo;
- Tutti i bordi ed angoli devono essere privi di bave, arrotondati e smussati; in particolar modo bordi ed angoli dei tavoli devono essere arrotondati con raggio > 2 mm;
- La distanza di sicurezza tra eventuali parti mobili e regolabili deve essere progettata e realizzata in modo da minimizzare rischi di lesioni e movimenti non volontari;
- Le impugnature devono essere progettate in modo da evitare l'intrappolamento delle dita durante l'uso;
- Le estremità di eventuali componenti cavi devono essere chiuse o tappate;
- Nel caso si tratti di arredi o altri componenti configurabili come Dispositivi Medici (es: asta portaflebo), gli stessi dovranno essere conformi a quanto dispone la direttiva europea 47/2007 e s.m.i. e di conseguenza dovranno riportare in scheda tecnica tutti gli elementi necessari per la decodificazione del dispositivo, ovvero il n. di CND, l'eventuale numero di registrazione in Banca dati/Repertorio dei dispositivi medici e la classe di appartenenza.

4 SERVIZI CONNESSI

4.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

La SUA-RB emette l'Ordinativo di Fornitura, che rappresenta l'impegno di spesa che il Soggetto Attuatore assume nei confronti del Fornitore aggiudicatario.

Il fornitore sarà tenuto a consegnare i dispositivi nei luoghi e nei locali indicati dalla SUA-RB entro le tempistiche dichiarate in Offerta, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.

Le attività di consegna si intendono comprensive di ogni relativo onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelli di imballaggio, trasporto, facchinaggio, posa in opera, installazione, asporto dell'imballaggio. Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore Aggiudicatario che, pertanto, dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività. Tutti i dispositivi dovranno essere confezionati in modo tale da garantire la corretta conservazione anche durante le fasi di trasporto.

Qualora la struttura sanitaria beneficiaria della fornitura non fosse disponibile a far eseguire la consegna alla data indicata, sarà sua cura contattare il Fornitore, concordando e formalizzando una nuova data valida per entrambi.

In caso di mancato rispetto della data di consegna così come riprogrammata, al Fornitore verranno applicate le penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.

Per ogni dispositivo dovrà essere redatto un apposito "Verbale di consegna", sottoscritto da un incaricato della Struttura Sanitaria e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati almeno: la "Data Ordine di Fornitura", il numero progressivo dell'OF, il luogo e la data dell'avvenuta consegna e installazione, la quantità dei dispositivi oggetto del verbale di consegna.

I letti di degenza, funzionanti, devono essere consegnati unitamente alla manualistica tecnica d'uso in lingua

italiana (hardware e software), nonché alle certificazioni di conformità. Tale manualistica dovrà essere fornita all'Amministrazione sia in formato digitale che in formato cartaceo.

4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEI DISPOSITIVI/FORNITURE

Fermo quanto previsto all'art. 13 dell'Accordo Quadro, la verifica di conformità, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., viene effettuata dal Fornitore in contraddittorio con l'Amministrazione e deve riguardare la totalità dei dispositivi medici compresi gli eventuali dispositivi opzionali oggetto dell'Ordine di Fornitura.

La verifica di conformità della Fornitura tiene conto dell'esecuzione delle prove di corrispondenza e funzionamento e si intenderà positivamente superata al superamento positivo delle suddette prove.

La data del verbale di verifica di conformità verrà considerata quale "Data di accettazione" delle forniture, salvo diverso accordo tra la Struttura sanitaria beneficiaria ed il Fornitore.

Le prove di corrispondenza e funzionamento, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro, dovranno aver inizio entro 1 (uno) giorno solare dal "verbale di consegna", salvo diverso accordo con l'Amministrazione.

Qualora senza giustificato motivo l'Amministrazione non si rendesse disponibile ad avviare le operazioni relative alle predette prove nel termine suindicato, il Fornitore potrà diffidarla a fissare un'ulteriore data. Qualora persista, senza giustificato motivo, l'indisponibilità della Amministrazione all'esecuzione delle prove medesime nell'ulteriore termine indicato, queste si intenderanno positivamente superate.

Le prove di corrispondenza e funzionamento verranno effettuate nel rispetto delle indicazioni riportate nella Direttiva dei dispositivi medici 93/42 CEE e nella Guida CEI 62-122 "Guida alle prove di accettazione ed alle verifiche periodiche di sicurezza e/o prestazione dei dispositivi medici alimentati da una particolare sorgente di alimentazione" e sue eventuali successive revisioni e consisteranno:

- nella verifica di corrispondenza tra quanto riportato nell'Ordine di Fornitura (ad es. marca, modello,);
- nell'accertamento della presenza di tutte le componenti della fornitura, compresi eventuali dispositivi opzionali;
- nella verifica della conformità tra i requisiti tecnici posseduti dalla fornitura e dai relativi dispositivi opzionali, con quelli dichiarati ed emersi in sede di offerta;
- nella verifica della conformità delle forniture ai requisiti e alle caratteristiche tecniche previsti dalle norme di legge;
- nell'accertamento delle corrette condizioni di funzionamento e funzionalità delle forniture sulla scorta di tutte le prove di funzionamento stabilite nei manuali tecnici del Fornitore, mediante dimostrazioni effettuate dal tecnico del Fornitore;
- nella esecuzione delle verifiche di sicurezza elettrica generali e particolari conformemente a quanto previsto dalle norme CEI generali e particolari di riferimento, che a discrezione dell'Amministrazione possono in alternativa essere eseguite da suo personale di fiducia.

Il Fornitore dovrà produrre in sede di prove di corrispondenza e funzionamento la certificazione dell'azienda di produzione attestante la data di fabbricazione, il numero di matricola progressivo e le dichiarazioni di conformità attestanti la rispondenza della fornitura alle vigenti norme di sicurezza.

Il Fornitore, a proprio carico, dovrà procurare gli eventuali dispositivi/attrezzature/oggetti test che dovessero essere necessari ai fini della verifica di conformità. Tutte le operazioni consigliate nei manuali tecnici si intendono obbligatorie per il Fornitore.

Le prove di corrispondenza e funzionamento sono da considerarsi superate con esito positivo quando tutti i suoi componenti sono stati verificati con esito positivo.

In caso di esito negativo delle prove, di corrispondenza e funzionamento sopradescritte, il Fornitore dovrà

svolgere ogni attività necessaria affinché le prove vengano ripetute e positivamente superate, fermo il rispetto del termine di cui oltre indicato per la conclusione di tutte le operazioni di verifica di conformità della Fornitura.

Al termine delle prove suindicate, verrà redatto un “Verbale di Conformità” della fornitura, ai sensi e per gli effetti dell’art. 102 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., nel quale verranno annotati gli esiti delle prove suindicate.

Il Verbale suindicato sarà firmato dal Fornitore e dall’Amministrazione e la data di sottoscrizione costituirà “Data di accettazione” della Fornitura; dalla medesima data il Fornitore potrà fatturare i corrispettivi dovuti, nel rispetto di quanto disciplinato nell’Accordo Quadro.

Il Verbale di Conformità dovrà altresì contenere la data e il luogo della formazione degli operatori sanitari (previamente concordato con l’Amministrazione).

La verifica di conformità con esito positivo non esonera comunque il Fornitore per eventuali difetti ed imperfezioni che non siano emersi al momento della verifica di conformità, ma vengano in seguito accertati.

Tutte le operazioni relative alla verifica di conformità, comprensive anche della eventuale ripetizione di quelle che in prima battuta abbiano avuto esito negativo, devono concludersi nel termine massimo di 7 (sette) giorni lavorativi dal loro inizio, salvo diverso accordo con l’Amministrazione.

Il mancato rispetto del predetto termine determinerà l’applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.

Tutti gli oneri sostenuti per le operazioni relative alle prove di corrispondenza e funzionamento, comprensive di quelle eventualmente ripetute, saranno a carico del Fornitore.

Ove l’Amministrazione abbia necessità di utilizzare e porre in funzione le forniture consegnate prima della chiusura delle operazioni descritte relative alla verifica di conformità della Fornitura, le stesse non devono intendersi tacitamente accettate.

Qualora all’esito delle prove suindicate, anche eventualmente ripetute, le forniture non superassero la verifica di conformità, in tutto o in parte, il Fornitore dovrà a proprio carico disinstallare, smontare e ritirare le forniture e provvedere alla sostituzione delle stesse entro i successivi 4 (quattro) giorni lavorativi, salva l’applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.

Le forniture sostituite saranno a loro volta sottoposte alla verifica di conformità, previa esecuzione delle prove fin qui descritte.

Resta salvo il diritto della SUA-RB, a seguito di verifica di conformità con esito negativo, di risolvere in tutto o in parte il contratto di fornitura relativamente alle forniture non accettate, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Su richiesta del Fornitore, il Direttore dell’esecuzione della Struttura Sanitaria emetterà il certificato di esecuzione prestazioni delle forniture (CEF), coerentemente al modello predisposto dall’Autorità Nazionale Anticorruzione.

4.3 FORMAZIONE OPERATORI

Al fine di fronteggiare l’emergenza sanitaria le attività di formazione degli operatori sanitari consisteranno in sessioni di training da parte del Fornitore finalizzate all’apprendimento tempestivo delle modalità di utilizzo delle forniture e degli eventuali dispositivi accessori.

L'istruzione del personale sull'utilizzo dei dispositivi è un'attività di affiancamento volta a chiarire i seguenti punti:

- Uso del dispositivo in ogni funzione e delle eventuali modalità di risparmio energetico;
- Procedure per la soluzione autonoma degli inconvenienti più frequenti;
- Modalità di comunicazione (es.: orari e numeri di telefono) con il Fornitore per eventuali richieste di intervento, assistenza e manutenzione e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi previsti e con le esigenze di utilizzo dei dispositivi.

Il personale, il cui numero è definito dall'Amministrazione, verrà formato nella medesima seduta.

Il corso di formazione, idoneo a fornire la necessaria preparazione all'uso corretto dei dispositivi nonché l'insegnamento di tutte le misure volte a tutelare la sicurezza del paziente e del personale di servizio, dovrà tenersi presso le diverse sedi operative dell'Amministrazione in orari da concordare.

4.4 GARANZIA

Resta fermo l'obbligo del Fornitore di fornire, in relazione ai dispositivi offerti, la garanzia per vizi e difetti di funzionamento (art. 1490 c.c.), per mancanza di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata (art. 1497 c.c.), nonché la garanzia per buon funzionamento (art. 1512 c.c) per **24 (ventiquattro) mesi** per a partire dalla data di esito positivo delle verifiche di conformità.

Durante tale periodo il Fornitore assicura, gratuitamente, mediante propri tecnici specializzati il necessario supporto tecnico finalizzato al corretto funzionamento delle forniture, nonché, ove occorra, la fornitura gratuita di tutti i materiali di ricambio che si rendessero necessari a sopperire eventuali vizi o difetti di fabbricazione, ovvero, qualora necessaria o opportuna, la sostituzione.

4.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE FULL RISK

Il Fornitore a partire dalla data della verifica di conformità con esito positivo dovrà fornire i servizi di assistenza e manutenzione *full risk* sui dispositivi e gli eventuali accessori opzionali secondo la tempistica indicata per ciascun lotto indicate al paragrafo 2 del presente Capitolato Tecnico e secondo quanto di seguito specificato.

Il costo dei servizi di assistenza e manutenzione *full risk* decorrenti dalla data della verifica di conformità positiva dei beni è incluso nel prezzo unitario di acquisto delle forniture e degli eventuali accessori.

Sono comprese nel servizio di assistenza e manutenzione la riparazione e la sostituzione di tutte le componenti delle forniture e degli eventuali accessori offerti.

L'assistenza verrà effettuata con personale specializzato del Fornitore e comprenderà:

- Manutenzione preventiva;
- Manutenzione correttiva;
- Fornitura parti di ricambio;
- Customer care.

Tali attività saranno espletate secondo quanto di seguito previsto. Resta inteso che, qualora gli interventi di assistenza e manutenzione *full risk* dovessero comportare una interruzione dell'utilizzo clinico dei dispositivi, gli interventi stessi dovranno essere effettuati dal Fornitore in orario non lavorativo per le Amministrazioni, salvo diverse indicazioni delle Amministrazioni medesime e tenuto conto della situazione di emergenza attualmente in corso.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la fornitura di qualsiasi parte necessaria a mantenere in perfetta efficienza delle forniture tanto sotto l'aspetto infortunistico, di sicurezza e di rispondenza alle norme quanto sotto l'aspetto della rispondenza ai parametri tipici delle forniture e al loro corretto utilizzo, garantendo un

servizio tecnico di assistenza e manutenzione sia dei beni forniti sia delle singole componenti per i difetti di costruzione e per i guasti dovuti all'utilizzo e/o ad eventi accidentali non riconducibili a dolo.

Inoltre, il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto il medesimo livello qualitativo delle forniture come accertato all'atto della verifica di conformità; in caso di decadimento delle prestazioni di uno o più componenti, esplicitato dall'utilizzatore, non risolvibile con normali interventi di manutenzione, il Fornitore provvederà a sostituire tali componenti con attrezzature nuove identiche o migliori rispetto alla fornitura originale.

Resta inteso che per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico e elettronico che presenti rotture o logorii o che comunque diminuisca il rendimento delle forniture, il Fornitore dovrà eseguire le dovute riparazioni e/o sostituzioni con materiali di ricambio originali e nuovi di fabbrica e di caratteristiche tecniche identiche o superiori a quelli sostituiti. Le parti sostituite verranno ritirate dal Fornitore che ne assicurerà il trattamento in conformità alle norme vigenti, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore si impegna a garantire la disponibilità delle parti di ricambio per 10 (dieci) anni a decorrere dalla data di accettazione della fornitura.

4.5.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

La manutenzione preventiva comprende le procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura ed eventuale adeguamento e/o riconduzione delle forniture risultanti non conformi, come previsto dai manuali d'uso forniti in dotazione.

Tale manutenzione sarà effettuata nel rispetto delle modalità, frequenza e condizioni stabilite nel manuale d'uso.

La manutenzione preventiva comprende inoltre le verifiche e i controlli dei parametri di funzionamento comprensive del relativo materiale di consumo, le regolazioni e i controlli di qualità, nel numero e nei termini previsti dai manuali dei produttori; si intendono anche comprese le verifiche di rispondenza alle norme per la sicurezza elettrica, generali e particolari, da eseguirsi a seguito degli interventi di manutenzione preventiva/correttiva e comunque almeno una volta all'anno e gli eventuali interventi di rimessa a norma.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la manutenzione preventiva potrà includere: verifiche e controlli dei controlli di qualità di funzionamento.

Le date del piano di manutenzione preventiva saranno concordate con il referente della Struttura Sanitaria beneficiaria dell'Ordinativo di fornitura. Eventuali modifiche al calendario saranno previamente concordate dalle parti.

Nel modificare il calendario si dovranno rispettare le frequenze e quindi gli intervalli temporali previsti tra gli interventi di manutenzione preventiva. All'Amministrazione dovrà essere inviato sempre il calendario aggiornato con l'indicazione delle modifiche e delle motivazioni relative alle modifiche.

Il Fornitore è tenuto al rispetto del calendario redatto, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.

Al positivo completamento delle attività di manutenzione preventiva, verrà redatto un apposito "Verbale di manutenzione preventiva", da consegnare all'Amministrazione, il quale dovrà riportare almeno le informazioni relative alle attività svolte, alla data in cui è stata svolta l'attività di manutenzione, al numero di ore nelle quali la fornitura è rimasta inutilizzata e all'elenco delle componenti eventualmente sostituite.

Per limitare il tempo di fermo macchina, nel caso in cui le attività di manutenzione preventiva siano previste su 2 (due) o più giorni, l'Amministrazione potrà scegliere, in funzione delle sue necessità, di

effettuare le attività previste anche in giorni non consecutivi.

4.5.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva (su chiamata) comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le parti, componenti, accessori e di quant'altro componga il bene nella configurazione fornita con la sola esclusione del materiale di consumo necessario all'ordinario utilizzo (es: materiale monouso e monopaziente), che subiscano guasti dovuti a difetti o deficienze del bene o per usura naturale.

La manutenzione correttiva consiste nell'accertamento della presenza del guasto o malfunzionamento, nell'individuazione delle cause che lo hanno determinato, nella rimozione delle suddette cause e nel ripristino delle originali funzionalità, con verifica dell'integrità e delle prestazioni della fornitura. Qualora il guasto riscontrato possa incidere sulle condizioni di sicurezza della fornitura, dovrà essere effettuata la Verifica di sicurezza elettrica e il controllo di funzionalità, conformemente a quanto previsto dalle norme CEI generali e particolari applicabili.

La manutenzione correttiva sarà effettuata con le seguenti modalità:

- Numero interventi su chiamata/segnalazione illimitati;
- Intervento entro 8 (otto) ore lavorative, dal momento della ricezione della "Richiesta di intervento" trasmessa dall'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro;
- Attività propedeutiche al ripristino della forniture/dispositivo affetto da malfunzionamento (quali ad esempio: invio e trasporto delle parti guaste, per la loro eventuale riparazione), immediatamente dopo l'identificazione dell'avaria;
- Ripristino funzionalità della fornitura/dispositivo guasto entro 24 ore lavorative dalla data di ricezione della "Richiesta di intervento", pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro;
- In caso di impossibilità di ripristino della funzionalità delle forniture e/o dei dispositivi opzionali, sostituzione della fornitura/dispositivo guasto con una fornitura/dispositivo identico a quello guasto entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della "Richiesta di intervento", pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.

Si precisa che per "ore lavorative" si intendono le ore in cui il *Customer Care* è attivo.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere richiesti formalmente (ad esempio tramite email o PEC) mediante una "Richiesta di intervento", dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "*Customer Care*".

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota in duplice copia, sottoscritta da un incaricato della P.A. e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'Ordine di Fornitura cui si riferisce la fornitura per la quale è stato richiesto l'intervento, il numero di installazione, il numero progressivo (identificativo della richiesta di intervento della chiamata), l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento), una descrizione del guasto, del tipo di intervento effettuato e delle parti di ricambio eventualmente sostituite. Una copia rimarrà al Fornitore ed una copia dovrà essere consegnata all'Amministrazione.

4.5.3 FORNITURA PARTI DI RICAMBIO

Tutte le parti di ricambio dovranno essere originali. Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni che avranno utilizzato l'Accordo Quadro, la loro reperibilità e fornitura. Nel corso del periodo di assistenza e

manutenzione *full risk*, il Fornitore garantirà su tutte le parti di ricambio originali prezzi non superiori ai prezzi di listino ufficiali di volta in volta vigenti ed eventualmente depositati presso la camera di commercio, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.

4.5.4 CUSTOMER CARE

Il Fornitore si impegna a rendere alla data di aggiudicazione gli orari di servizio, il numero telefonico e l'indirizzo email e/o PEC dedicati al servizio di "*Customer Care*" che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di assistenza, di manutenzione, per la segnalazione dei guasti e la gestione dei malfunzionamenti. I numeri potranno essere gratuiti oppure ad addebito ripartito con numeri geografici di rete fissa nazionale.

Il Fornitore deve, altresì, mettere a disposizione delle Strutture sanitarie beneficiarie della fornitura dalla data di attivazione della fornitura e per tutta la durata dei singoli contratti di fornitura, il suddetto servizio di *Customer Care*.

Il *Customer Care* dovrà essere attivo per la ricezione delle richieste di intervento e delle chiamate tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

Le richieste di intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate il sabato o la domenica o i festivi, si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo. Le richieste inoltrate dopo le 8 ore di lavoro del Customer Care si intenderanno come ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo.

A ciascuna richiesta di intervento, di assistenza e di manutenzione effettuata dalla Struttura Sanitaria beneficiaria dell'Ordinativo di fornitura, il Fornitore, previa registrazione della richiesta, dovrà assegnare e quindi comunicare alla Struttura sanitaria stessa, contestualmente alla richiesta medesima, un numero progressivo (identificativo della richiesta di intervento), la data e l'ora di registrazione; tali dati faranno fede ai fini della valutazione dei livelli di servizio.

5 ORGANIZZAZIONE ED ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

Nell'ambito dell'Ordinativo di Fornitura, si identificano di seguito alcune figure/funzioni chiave.

Per il Fornitore:

- Il *Responsabile della Fornitura*: è l'interfaccia unica verso la Struttura sanitaria beneficiaria che rappresenta a ogni effetto il Fornitore. Tale figura, dotata di adeguate competenze professionali, è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Al Responsabile della Fornitura sono, in particolare, delegate le funzioni di:
 - Programmazione e coordinamento di tutte le attività oggetto dell'appalto;
 - Organizzazione del personale;
 - Gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
 - Controllo delle attività effettuate e della gestione della fatturazione;
 - Raccolta e fornitura alla Struttura sanitaria beneficiaria delle informazioni necessarie al monitoraggio delle performance conseguite.

Il Fornitore alla stipula dell'Accordo Quadro indica il nominativo e i relativi riferimenti (numero di telefono e indirizzo di posta elettronica) del Responsabile della Fornitura, che andranno riconfermati all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora fosse modificato il soggetto individuato quale Responsabile della Fornitura, il Fornitore è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo soggetto tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

Il Responsabile della Fornitura, dopo la ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, deve essere reperibile h 24/24 per tutta la durata della fornitura.

per la SUA-RB:

- Il *Responsabile del Procedimento (Accordo Quadro)*: è il responsabile della SUA-RB relativamente all'esecuzione dell'Accordo Quadro che si occuperà dei rapporti con il Fornitore per tutti gli aspetti concernenti la gestione ed il coordinamento delle attività relative all'Accordo Quadro;
- Il *Direttore dell'Esecuzione*: persona designata dalla SUA-RB, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore in fase di esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura, il cui nominativo sarà indicato nell'Ordinativo di Fornitura. Il Direttore dell'Esecuzione svolgerà il compito di:
 - Verificare e controllare il rispetto delle prescrizioni contrattuali;
 - Verificare la corretta esecuzione dell'appalto;
 - Segnalare tempestivamente eventuali disservizi e/o difformità riscontrate;
 - Promuovere l'applicazione delle penali;
 - Porre in essere ogni altra attività connessa con l'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura secondo quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico, ivi compresi gli adempimenti relativi al pagamento dei corrispettivi;
- *Direttore dell'Esecuzione delle strutture beneficiarie*: il soggetto che sarà presente su ciascun luogo di consegna delle forniture, per la firma del Verbale di consegna e installazione (par. 4.1), e svolgerà le attività di verifica della fornitura, con la redazione del Verbale di Verifica di conformità (par. 4.2).

5.2 DOCUMENTAZIONE DI PROCESSO PER L'ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.2.1 ORDINATIVO DI FORNITURA

Gli appalti specifici basati sugli Accordi Quadro assolvono, di fatto, la funzione di *Ordinativi di Fornitura*.

L'OdF costituisce il documento attraverso cui la SUA-RB dà avvio alla fornitura e regola, unitamente all'Accordo Quadro, i rapporti di fornitura fra le Strutture Sanitarie beneficiarie e il Fornitore.

L'OdF deve riportare, in maniera chiara e dettagliata, le seguenti informazioni:

1. Riferimenti del Fornitore;
2. Numero e tipologia di dispositivi per ciascuna Struttura Sanitaria Beneficiaria; si specifica che il singolo OdF potrà comprendere più Strutture Sanitarie Beneficiarie;
3. L'importo totale della fornitura e gli importi parziali per ognuna delle Strutture Sanitarie Beneficiarie.
4. Modalità e termini di pagamento, nel rispetto della normativa vigente e secondo quanto previsto al successivo paragrafo 5.2.2.

Resta inteso che dalla data di ricezione dell'OdF da parte del Fornitore, decorrono per il Fornitore medesimo i termini per l'esecuzione degli obblighi previsti ai paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 del presente Capitolato Tecnico.

Laddove il Fornitore ritenga di non poter dare esecuzione all'OdF entro i termini stabiliti dall'Accordo Quadro e nel rispetto della capacità di consegna dichiarate dovrà, tempestivamente, e comunque entro un giorno, naturale e consecutivo, dal ricevimento dell'OdF stesso informare per iscritto la SUA-RB, la quale sarà libera da ogni vincolo nei confronti del Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.

5.2.2 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture verranno emesse dal Fornitore secondo le seguenti modalità:

Dispositivi in configurazione minima e dispositivi opzionali

A verifica di conformità positiva avvenuta, dopo l'emissione del verbale di verifica di conformità contenente la data di accettazione della fornitura.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dalla SUA-RB in favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, ciascuna fattura dovrà essere intestata e spedita alla SUA-RB e contenere il riferimento:

- all'Accordo Quadro SUA-RB;
- all'Ordine di Fornitura;
- alla Data di Accettazione della Fornitura;
- al conto corrente, che dovrà operare nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. ove accreditare i corrispettivi previsti.

L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalla SUA-RB secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, nei termini espressamente previsti nell'Accordo Quadro.

5.3 MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

5.3.1 GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI

Qualora lo ritengano opportuno, le Strutture Sanitarie beneficiarie potranno segnalare (ad esempio a tramite email o PEC) al Fornitore, e per conoscenza alla SUA-RB, le carenze riscontrate relative ai prodotti/servizi resi.

Nella contestazione del reclamo al Fornitore le Amministrazioni dovranno indicare almeno i seguenti elementi:

- nome dell'Amministrazione;
- nominativo del referente e punti di contatto (es: telefono, fax, email);
- tipologia della fornitura, data dell'ordine o eventuale data della verifica di conformità;
- oggetto del reclamo (ad esempio: mancata esecuzione di un servizio previsto con la fornitura,
- tipologia del malfunzionamento della fornitura, altro).

La mancata segnalazione dei dati sopra elencati solleva il Fornitore dall'obbligo di risposta previsto, in quanto non forniti gli elementi minimi necessari per l'analisi del problema segnalato.

La chiusura con soluzione del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione del fax o della email di notifica.

Il Fornitore aggiudicatario dell'Accordo Quadro, avrà l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti ai reclami inviati dalle Amministrazioni.

Nel caso in cui dovesse avvenire la mancata soluzione del reclamo entro i 5 (cinque) giorni lavorativi stabiliti o la chiusura con soluzione del reclamo dopo i 5 (cinque) giorni lavorativi previsti, la SUA-RB applicherà le penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.